



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PROPUESTA DE MANUAL DE CONTROL INTERNO EN ÁREA DE
CARTERA VENCIDA PARA DETERMINAR FALENCIAS DE
COBRANZA, DE LA COOPERATIVA SALINAS LIMITADA.**

Autora:

Jessica Nataly Gómez López

Tutora:

Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

Guayaquil, Ecuador

2019



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **PROPUESTA DE MANUAL DE CONTROL INTERNO EN ÁREA DE CARTERA VENCIDA PARA DETERMINAR FALENCIAS DE COBRANZA, DE LA COOPERATIVA SALINAS LIMITADA**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo mejorar el control sobre la gestión de las cobranzas para disminuir la cartera vencida en la Cooperativa Salinas Ltda., durante el 2018?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: Jessica Nataly Gómez López

Tutora: Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

AUTORÍA NOTARIADA

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: PROPUESTA DE MANUAL DE CONTROL INTERNO EN ÁREA DE CARTERA VENCIDA PARA DETERMINAR FALENCIAS DE COBRANZA, DE LA COOPERATIVA SALINAS LIMITADA., de la carrera Tecnología en Contabilidad y Auditoría del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autora:

Jessica Nataly Gómez López

C.C. 1206273862

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Jessica Nataly Gómez López** , en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **“PROPUESTA DE MANUAL DE CONTROL INTERNO EN ÁREA DE CARTERA VENCIDA PARA DETERMINAR FALENCIAS DE COBRANZA, DE LA COOPERATIVA SALINAS LIMITADA.”**, de la modalidad de Contabilidad y Auditoría realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Jessica Nataly Gómez López

No. de cedula: 1206273862

Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a mi hija y familia, quienes han sido parte fundamental para llegar a culminar esta meta tan importante como es mi carrera, ellos son quienes me dieron una gran enseñanza y los principales protagonistas de este logro.

Jessica Nataly Gómez López

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi agradecimiento a todos mis profesores quienes aportaron con sus conocimientos y paciencia para realizar este presente proyecto. A todas las personas que me han apoyado y han logrado que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Jessica Nataly Gómez López

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA	II
AUTORÍA NOTARIADA	III
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PUBLICACIÓN DE TRABAJOS	IV
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
ÍNDICE	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XII
ÍNDICE DE TABLAS	XIV
RESUMEN	XVI
ABSTRACT	XVII
CAPÍTULO I	1
PROBLEMA	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Ubicación del problema en un contexto	1
Situación del conflicto	3
Delimitación del problema	4
Planteamiento o formulación del problema	5
Evaluación del problema	5
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
Interrogantes de la investigación	6
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	7
CAPÍTULO II	9

MARCO TEÓRICO	9
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
Antecedentes históricos.....	9
Antecedentes Referenciales	11
Fundamentación Legal	28
Variables De La Investigación.....	31
Variable Independiente.....	31
Variable Dependiente	31
Definiciones Conceptuales	31
Economía popular y solidaria.	31
Crédito a corto plazo.....	32
Crédito a largo plazo.....	32
Garantía hipotecaria	32
Garantía Pignoratícia	33
Garantía Personal	33
Garantía Real	33
Garantía Solidaria.....	34
Instituciones financieras	34
Deterioro de su capacidad de pago.....	34
Impago de la obligación.....	35
Insolvencia del deudor.....	35
Riesgo de calificación	35
Calificación del crédito.....	36
CAPÍTULO III	37

METODOLOGÍA	37
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	37
Nombre de la empresa	37
Evolución histórica de la empresa	37
Visión.....	38
Logo.....	38
Valores	38
Principios	39
FODA.....	40
Organigrama Cooperativa Salinas Ltda.....	42
Productos comercializa o servicios que ofrece	43
Empleados.....	43
Competidores	43
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
Tipos de Investigación	44
Correlacional	44
Población y Muestra	45
Población.....	45
Muestra.....	45
Técnicas de investigación	47
La entrevista	47
La encuesta	47
Procedimiento de la investigación.....	47
CAPÍTULO IV.....	49

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	49
PLAN DE MEJORAS	84
Datos Informativos	84
MANUAL DE CONTROL INTERNO EN ÁREA DE CARTERA.....	85
CONCLUSIONES	115
RECOMENDACIONES	116
BIBLIOGRAFÍA.....	117
ANEXOS.....	121
Anexo 1. Cronograma.....	121
Anexo 2. Recursos	122
Anexo 3. Presupuesto	123
Anexo 4. Formato encuesta realizada al personal operativo	124
Anexo 5. Formato encuesta realizada a la población y a los socios.....	128
Anexo 6. Formato entrevista realizada al personal administrativo.....	131
Anexo 7. Evidencias fotográficas.....	134

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Tipo de cartera	49
Gráfico N° 2. Variables para analizar un crédito	50
Gráfico N° 3. Garantías mayormente aplicadas.....	51
Gráfico N° 4. Niveles de concentración de crédito.....	52
Gráfico N° 5. Parámetros para el análisis de la capacidad de pago	53
Gráfico N° 6. Efecto principal a causa de la morosidad	54
Gráfico N° 7. Razones que influyen en la rentabilidad financiera	55
Gráfico N° 8. Riesgo crediticio influye en la rentabilidad financiera	56
Gráfico N° 9. Porcentaje de morosidad que tiene la Cooperativa	57
Gráfico N° 10. Variación del nivel de cartera vencida	58
Gráfico N° 11. Modelo crediticio de la Cooperativa Salinas Ltda.	59
Gráfico N° 12. Ofrecimiento de créditos con altos niveles de riesgo.....	60
Gráfico N° 13. Montos de crédito a socios con alto nivel de riesgo	61
Gráfico N° 14. Razón por la cual no es apropiado otorgar un crédito	62
Gráfico N° 15. Seguimiento sobre el historial de crédito	63
Gráfico N° 16. Manual de control interno del área de cartera	64
Gráfico N° 17. Regimiento al reglamento para otorgar créditos.....	65
Gráfico N° 18.Registro de datos de los socios que adquieren un crédito	66
Gráfico N° 19. Es socio de la Cooperativa Salinas Ltda.	67
Gráfico N° 20. Tiempo de ser socio en la Cooperativa Salina Ltda.	68
Gráfico N° 21. Seguridad económica por parte de la Cooperativa Salinas ..	69
Gráfico N° 22. Beneficiario de algún crédito	70
Gráfico N° 23. Razones para realizar un crédito.....	71
Gráfico N° 24. Documentación adecuada para un crédito	72
Gráfico N° 25. Condiciones de pago de un crédito	73
Gráfico N° 26. Tipo de crédito más solicitado	74
Gráfico N° 27. Proceso para acceder a un crédito.....	75
Gráfico N° 28. Evaluación adecuada para otorgar un crédito	76

Gráfico N° 29. Retraso pago cuota de crédito	77
Gráfico N° 30. Motivos del retraso del pago de la cuota de crédito	78
Gráfico N° 31. Medios utilizados para informar de cuota vencida.....	79
Gráfico N° 32. Buró de crédito	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. causa y efectos de conflictos	4
Tabla N° 2. Tipos de cartera	49
Tabla N° 3. Variables para analizar un crédito.....	50
Tabla N° 4. Garantías mayormente aplicadas	51
Tabla N° 5. Niveles de concentración de crédito	52
Tabla N° 6. Parámetros para el análisis de la capacidad de pago.....	53
Tabla N° 7. Efecto principal a causa de la morosidad.....	54
Tabla N° 8. Razones que influyen en la rentabilidad financiera.....	55
Tabla N° 9. Riesgo crediticio influye en la rentabilidad financiera.....	56
Tabla N° 10. Porcentaje de morosidad que tiene la Cooperativa	57
Tabla N° 11. Variación del nivel de cartera vencida.....	58
Tabla N° 12. Modelo crediticio de la Cooperativa Salinas Ltda.	59
Tabla N° 13. Ofrecimiento de créditos con altos niveles de riesgo	60
Tabla N° 14. Montos de crédito a socios con alto nivel de riesgo.....	61
Tabla N° 15. Razón por la cual no es apropiado otorgar un crédito	62
Tabla N° 16. Seguimiento sobre el historial de crédito	63
Tabla N° 17. Manual de control interno del área de cartera.....	64
Tabla N° 18. Regimiento al reglamento para otorgar créditos	65
Tabla N° 19. Registro de los datos de los socios que adquieren un crédito .	66
Tabla N° 20. Es socio de la Cooperativa Salinas Ltda.....	67
Tabla N° 21. Tiempo de ser socio en la Cooperativa Salina Ltda.....	68
Tabla N° 22. Seguridad económica por parte de la Cooperativa Salinas	69
Tabla N° 23. Beneficiario de algún crédito.....	70
Tabla N° 24. Razones para realizar un crédito	71
Tabla N° 25. Documentación adecuada para un crédito.....	72
Tabla N° 26. Condiciones de pago de un crédito.....	73
Tabla N° 27. Tipo de crédito más solicitado.....	74
Tabla N° 28. Proceso para acceder a un crédito	75

Tabla N° 29. Evaluación adecuada a las personas para otorgar un crédito .	76
Tabla N° 30. Retraso pago cuota de crédito	77
Tabla N° 31. Motivos del retraso del pago de la cuota de crédito	78
Tabla N° 32. Medios utilizados para informar de cuota vencida	79
Tabla N° 33. Buró de crédito.....	80



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de:

Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

Tema

**“PROPUESTA DE MANUAL DE CONTROL INTERNO EN ÁREA DE
CARTERA VENCIDA PARA DETERMINAR FALENCIAS DE COBRANZA,
DE LA COOPERATIVA SALINAS LIMITADA.”**

Autora: Jessica Nataly Gómez López

Tutora: Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

RESUMEN

El presente trabajo es desarrollado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., de la Parroquia San Luis de Pambil, el estudio realizado permitió determinar el principal problema que tiene la institución que es el índice de cartera vencida por el deficiente proceso crediticio, que conlleva a un grado de morosidad, considerando que la actividad principal es la concesión de créditos; determinando que existe un inadecuado proceso de autorización de créditos, dando paso al incremento de la cartera vencida, esto genera una afectación notable en el nivel de rentabilidad, por lo tanto es necesario un manual de control interno en área de cartera vencida para determinar falencias de cobranza, enfocado al control del otorgamiento crediticio, orientado a la disminución de la morosidad mediante la reestructuración de procesos, a través del estableciendo de políticas adecuadas y procedimientos de concesión y recuperación de cartera que ayuden a mejorar el nivel de rentabilidad.

Manual de control interno

Cartera vencida

Cobranza



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de:

Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

Tema

**“PROPUESTA DE MANUAL DE CONTROL INTERNO EN ÁREA DE
CARTERA VENCIDA PARA DETERMINAR FALENCIAS DE COBRANZA,
DE LA COOPERATIVA SALINAS LIMITADA”**

Autora: Jessica Nataly Gómez López

Tutora: Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

ABSTRACT

The present work is developed in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., Of the San Luis de Pambil Parish, the study made it possible to determine the main problem that the institution has which is the past due loan index due to the poor credit process, which It leads to a bad debt, considering that the main activity is the granting of credits, determining that there is an inadequate process of granting loans, giving way to the increase in the past due portfolio, this generates a significant impact on the level of profitability, therefore, an internal control manual in the area of past due loans is necessary to determine collection failures, focused on the control of credit granting, aimed at reducing delinquency through the restructuring of processes, through the establishment of appropriate policies and granting procedures. and portfolio recovery that help improve the level of profitability.

Internal control manual

Past due portfolio

Collection

CAPÍTULO I

PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

El control interno que utiliza la cooperativa Salinas Ltda. para la otorgación de créditos a sus clientes no es adecuado, debido a que no utilizan procedimientos y políticas de crédito que permitan realizar un análisis económico a los usuarios a los que se entregan los préstamos, de tal manera que en la actualidad se presentan falencias que no garantizan el cobro de las cantidades adeudadas por los usuarios, esto desencadena posibles problemas de liquidez y rentabilidad a la cooperativa generando un crecimiento en las carteras vencidas y a su vez una pérdida para la organización.

La Cooperativa Salinas Ltda. al cierre diciembre de 2017 tiene un índice de morosidad de 12.06%; en el mes de junio del 2018 tiene un índice de morosidad de 9,98% lo que representa una pequeña baja, a junio del 2018 se tiene 625 créditos otorgados 118 se encuentra en mora que corresponde a un porcentaje del 18.88%, el promedio por crédito se sitúa en \$ 2757.00 dólares americanos.

La Cooperativa de Ahorro y crédito Salinas Ltda., al presente año presenta una cartera vencida de \$1'945.267.00 dólares, que corresponde al 8,53% del capital inicial; aunque la institución se maneja con normas y políticas tanto del estado como también de la institución, es importante disponer de estrategias específicas que ayuden a la recuperación de cartera.

El alto índice de morosidad es el problema más relevante que enfrenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltd., esto se debe a la incorrecta calificación de créditos a los socios sin realizar un previo análisis de su situación financiera y su capacidad de acceder a un crédito.

El riesgo puede ser futuro y afectará a la rentabilidad o patrimonio de la Cooperativa por deterioro en la capacidad de pago del socio, también se puede presentar como un riesgo de incumplimiento donde el socio se encuentra económicamente imposibilitado a cancelar el crédito otorgado.

La finalidad de la presente investigación es minimizar el riesgo de que los socios ingresen a cartera vencida por una deficiente concesión de crédito para lo cual se propondrá un manual de control interno de cartera vencida para determinar falencias de cobranza, garantizando así la permanencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salina Ltda., en el ámbito empresarial financiero mediante la recuperación de la cartera vencida.

San Luis de Pambil es una parroquia rural del cantón Guaranda, localizada en el Subtrópico, al noroccidente del cantón y la Provincia de Bolívar, se formó a inicios de la década de los 60, la mayoría de sus primeros pobladores fueron originarios de Guanujo y sus alrededores, su clima corresponde al Premontano o Subtropical, la cabecera parroquial está ubicada a una altitud de 350 m.s.n.m., está limitada al norte por la Provincia de Cotopaxi; al este por la Parroquia Facundo Vela; al sur y al oeste por el cantón Las Naves, se encuentra a 102 km. de la ciudad de Guaranda por una vía lastrada.

Su principal recurso hídrico constituye el río Zapotal, que se origina en las estribaciones de la cordillera Occidental de los Andes y en el trayecto recibe las aguas de riachuelos y quebradas que descienden del sector, el 35% de la población es indígena que habla Quichua y castellano, en esta parroquia, la producción agrícola es abundante, entre ellos caña de azúcar, cacao, café y la comercializan con ciudades como Echeandía, Las Naves y con Ventanas

en la Provincia de los Ríos, su gastronomía es exquisita: bolones de verde con queso y chicharrón, bollos de pescado, arroz con menestra y carne asada.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., está ubicada en la parroquia de San Luis de Pambil, nace de una necesidad el conseguir la propiedad de las minas de sal en forma colectiva, librando este recurso fundamental para la economía salinera de este entonces del dominio de la hacienda de los cordobeses.

Constituyéndose legalmente en Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., el 16 de noviembre de 1972, para ese entonces ahorrar era un acto de renovada confianza en la organización que estaba formando, dejando atrás el amargo recuerdo de una primera cooperativa de ahorro y crédito, que había fracasado algunos años atrás.

Situación del conflicto

La problemática primordial se centra en el incremento de la cartera vencida por la falta de control de un análisis a profundidad de las características más esenciales que hacen a una persona apta para hacerse acreedor a un crédito, esto se debe a las políticas que se manejan dentro de la cooperativa para la entrega de créditos y el destino que estos tendrán.

Razón por la cual su posterior cobro se hace difícil por el desconocimiento de las actividades reales a las que se dedican los beneficiarios y su disponibilidad de recursos para cubrir las obligaciones a pagar que adquieren, así como la falta de un control y seguimiento posterior al crédito y el desenvolvimiento de los recursos asignados al deudor ocasionando un ambiente de incertidumbre en el área de créditos por la situación compleja de su cobro.

La inexistencia de una propuesta de mejora de la cartera vencida, al momento de la entrega de créditos por parte de los miembros de la cooperativa puede generar pérdida de credibilidad e imagen frente a su competencia, así como

un probable declive de la rentabilidad, liquidez de la organización, que conlleve a una posible quiebra de la misma.

La Cooperativa Salinas Ltda. al cierre de diciembre de 2017 tiene un índice de morosidad de 12.06%; en el mes de junio del 2018 se tiene un índice de morosidad de 9,98% lo que puede verse una pequeña baja, a junio del 2018 se tiene 625 créditos otorgados 118 se encuentra en mora que corresponde a un porcentaje del 18.88%, el promedio por crédito se sitúa en \$ 2757.00 dólares americanos, la Cooperativa de Ahorro y crédito Salinas Ltda., al presente año presenta una cartera vencida de \$.1'945.267.00 dólares americanos, que corresponde al 8,53% del capital inicial.

Tabla N° 1. causa y efectos de conflictos

Causas/Antecedentes	Efectos/Consecuencias
<ul style="list-style-type: none">➤ Falta de acompañamiento al crédito.➤ Falta de capacitación a los socios solícitamente de crédito y personal técnico de la cooperativa.➤ Falta de aplicación de una metodología para determinar el socio idóneo sujeto a crédito.	<ul style="list-style-type: none">➤ Se desconoce el destino del crédito si se invierte en el objetivo final.➤ El desconocimiento ocasiona el crecimiento de la morosidad.➤ Socios morosos.

Elaborado por: Gómez J.

Delimitación del problema

La propuesta de un manual de control interno en área de cartera vencida para determinar falencias de cobranza será aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., San Luis de Pambil, Provincia de Bolívar, en la cual se involucra el personal administrativo y financiero.

Campo: Propuesta de manual de control interno en área de cartera vencida.

Área: Administrativa y Financiero.

Espacio: Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

Tiempo: Periodo 2018.

Planteamiento o formulación del problema

¿De qué manera la propuesta de un manual de Control Interno en área de cartera vencida, contribuye a determinar falencias de cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., San Luis de Pambil, Provincia de Bolívar; periodo 2018?

Evaluación del problema

Delimitado: Propuesta de manual de control interno en área de cartera vencida para determinar falencias de cobranza, de la Cooperativa Salinas Limitada.

Claro: El presente estudio está redactado de manera clara, sencilla, con ideas precisas.

Evidente: El estudio analiza e interpreta la causa y efecto del problema para darle solución.

Relevante: El estudio es relevante porque se busca con sus resultados proponer un manual de control interno en área de cartera vencida, evitando que los socios ingresen a cartera vencida y la recuperación de la misma.

Original: El estudio es único en la comunidad, no se han realizado estudios sobre propuesta de un manual de Control Interno en área de cartera vencida, contribuye a determinar falencias de cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., San Luis de Pambil, Provincia de Bolívar.

Contextualmente: La elaboración del manual recoge las experiencias de distintas entidades crediticias, y sumadas a las existentes de la cooperativa en el tema de recuperación de cartera vencida, con el objetivo de tener un documento guía de acciones a tomar.

Factible: De acuerdo a la investigación realizada es necesario realizar un manual de recuperación de cartera vencida para poder ser empleada en la cooperativa.

Variables: El proyecto de investigación cuenta con dos variables independiente y dependiente, las que serán correlacionadas y comprobadas.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Proponer un manual de control interno en área de cartera vencida para determinar falencias de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., San Luis de Pambil, Provincia de Bolívar; periodo 2018.

Objetivos Específicos

- Definir bases teóricas y conceptuales respecto al control interno a través de la investigación bibliográfica que aporten al conocimiento del tema de investigación.
- Analizar el área de cartera vencida mediante un diagnostico a través de las técnicas e instrumentos de investigación que permitan la recopilación de la información necesaria.
- Diseñar un manual de control interno en área de control interno, para determinar falencias de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., que facilite una acertada toma de daciones.

Interrogantes de la investigación

¿La falta de procedimientos del control interno en las transacciones de crédito impide mejorar el proceso de concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.?

¿El departamento de crédito no cuenta con suficiente conocimiento sobre el Manual de Créditos de la institución?

¿Los créditos son concedidos a socios que no tienen un buen historial de pago de préstamos otorgados con anterioridad?

¿Deficiente calificación de capacidad de pago de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.?

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La importancia del control interno en área de cartera vencida radica en el hecho de que nos permita proponer un manual control interno para la calificación de nuevos créditos y reducir el índice de cartera vencida, porque de ello depende el capital, la rentabilidad y liquidez de la institución; esto se lo realizara mediante la investigación técnica, que permitirá evaluar el desempeño y las características de hábitos de pagos anteriores de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

La presente investigación se justifica desde la perspectiva teórica, porque permite solucionar el problema planteado a través de todo el sustento teórico referente al control interno en área de cartera vencida, de tal forma que permita el desarrollo de la investigación y la adaptación a las necesidades y requerimientos del investigador, logrando que el marco teórico sea un sustento de calidad para la presente investigación.

Se justifica desde la perspectiva metodológica, porque para la elaboración de un manual de control interno será necesario utilizar varios métodos, técnicas de investigación que permitan obtener información clara, concisa, confiable y pertinente para evaluar al control interno del área de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., con el objetivo de dar solución a la problemática existente.

Se justifica desde la perspectiva académica, porque permitirá poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante mi formación académica, pero a la vez me permitirá obtener nuevos conocimientos y experiencias, para solucionar los problemas que están ocurriendo actualmente en el área de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

La presente investigación se justifica desde la perspectiva práctica la propuesta de un manual de control interno en el área de cartera se utilizará para manejar de mejor manera los créditos, de tal forma que contribuya a la toma correcta de decisiones para la optimización de los recursos y la minimización de riesgo y problemas evidentes, para beneficio de la cooperativa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

Para poder entender el funcionamiento de la Cooperativa Salinas Ltda. es necesario conocer que se entiende por economía popular y solidaria, la cual se refiere a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos basados, esta forma de organización se basa en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y el ser humano como sujeto y final de su actividad, orientada al buen vivir (Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

Dentro de las atribuciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidario tenemos:

- Controlar las actividades económicas y sociales.
- Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones.
- Otorgar personalidad jurídica y disponer registro.
- Autorizar las actividades financieras.
- Requerir información para levantar estadísticas.
- Expedir normas de carácter general.

- Canalizar y verificar la entrega de información sometida a sigilo y reserva (Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., es una Institución controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, orienta su gestión crediticia a sus miles de asociados, brindando productos y servicios acorde a sus necesidades, contando con una metodología de crédito basada en las Cinco C de crédito, contempla las disposiciones generales y técnicas del proceso de concesión crediticia, con un enfoque de gestión integral de riesgos, buscando contar con una adecuada colocación de la cartera, minimizar el riesgo de recuperación y gestionar eficientemente todo el proceso de crédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., nace de una necesidad de conseguir la propiedad de las minas de sal en forma colectiva, librando este recurso fundamental para la economía salinera de ese entonces del dominio de la Hacienda de los Cordoveces, constituyéndose legalmente en Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., el 16 de noviembre de 1972.

En la actualidad la Cooperativa Salinas Ltda. posee un manual de control interno, el cual contiene en forma ordenada y sistematizada las instrucciones e información sobre políticas, funciones, sistemas, procedimientos y actividades de la empresa, se define el control interno como un proceso efectuado por la junta directiva de la entidad, la gerencia y demás personal diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia en las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera y operativa.
- Salvaguarda recursos de la entidad.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.
- Prevenir errores e irregularidades. (Mantilla, 2013)

Una de las funciones sustantivas que tiene toda cooperativa de ahorro es brindar créditos a sus clientes, los créditos son una operación financiera en la que se pone a disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un periodo de tiempo determinado, es una promesa de pago que se adquiere al momento de abrir una cuenta con cierta cantidad de dinero y que la persona se compromete en cumplir a cancelar en determinado periodo de tiempo (Morales Catro & Arturo, 2014).

Un crédito es un convenio establecido en forma bilateral entre un acreedor y un deudor, con base en los atributos de reputación y solvencia que éste tenga, los cuales satisfagan al acreedor para que confíe en uso de bienes y riquezas durante un plazo determinado, a cuyo término pueda recuperarlos, acorde a las definiciones citadas, se puede decir que crédito es un convenio u operación financiera que pone a disposición dinero, bienes o riquezas a favor de una persona, organización o institución por un periodo de tiempo determinado, a cambio de una promesa de poder recuperarlos y recibir una utilidad del interés que genera el crédito (Morales Catro & Arturo, 2014).

Antecedentes Referenciales

Con la finalidad de llevar adecuadamente la investigación es de gran importancia la búsqueda de información que permita conocer los logros que han tenido investigaciones anteriores y el aporte que estas dan con respecto al tema:

La investigación expuesta en el repositorio digital de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo denominado “Modelo de gestión de cartera crediticia para minimizar el riesgo financiero en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., en el cantón Riobamba, Provincia De Chimborazo, período 2017” cuyo objetivo es minimizar el riesgo financiero en la matriz de la Cooperativa cuya motivación se enfocó en una adecuada toma de decisiones que permitan lograr los objetivos propuestos, al no contar

con estrategias que ayuden a recuperar las carteras de la cooperativa (Míguez Carrasco, 2018).

El trabajo desarrollado por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo que tiene por nombre “Propuesta de un manual de control interno para el manejo y recuperación de cartera en la cooperativa de ahorro y crédito Palora Ltda., sucursal Huamboya del cantón Huamboya, provincia de Morona Santiago”, desarrollado a fin de conseguir un mejor desempeño en las actividades realizadas y la obtención de mejores resultados, delimitando de manera precisa cuales son los procedimientos y actividades que se deben realizar en el área de crédito evitando un aumento de cartera vencida dentro de la organización (Cabay Huebla & Quezada Merchán, 2010).

El proyecto denominado “Diseño de un mecanismo para la calificación de crédito que garantice la recuperación de la cartera de la cooperativa de ahorro y crédito General Angel Flores Ltda., en la ciudad de Quito.” realizado por la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador sede Quito, tiene como objetivo analizar a profundidad de la persona a quien se le otorgará un crédito, dentro del ambiente económico que este posea para acceder a dicho servicio, de esta manera tratando de minimizar el riesgo en la cartera de crédito (Simbaña Condor & Vásconez Vásconez, 2015).

En la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca se elaboró el siguiente trabajo que lleva por nombre “Propuesta de un manual de control interno para el área de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Cumbeñita Ltda.”, que servirá de ayuda en la recepción y aprobación de solicitudes de créditos, utilizando los lineamientos emitidos en las leyes que rigen el funcionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito, mejorando la capacidad en la recuperación de la cartera vencida y la correcta utilización de los recursos financieros de la organización (Carpio & Juank, 2011).

Antecedentes teóricos

Control interno

Dentro de cada empresa es necesario que exista control interno, el cual se expresa a través de políticas aprobadas por la dirección y administración, es decir que el control interno implica todo lo que controla los riesgos para una organización, el control interno, tal como se define en la contabilidad y la auditoría, es un proceso para asegurar el logro de los objetivos de una organización en eficacia operativa y eficiencia, informes financieros confiables y cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas (Fonseca Luna, 2011).

El Control Interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento (Fonseca Luna, 2011).

El diseño, la implantación, el desarrollo, la revisión permanente y fortalecimiento del sistema de control interno se debe orientar de manera fundamental al logro de los siguientes objetivos:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada organización ante riesgos potenciales y reales que los pueden afectar.
- Garantizar la eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.
- Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos.
- Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos.
- Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación.

- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y pueden comprometer el logro de los objetivos programados. (T, L, & Ohn, 2010)

Un sistema de control interno consiste en aplicar todas las medidas utilizadas por la organización con las siguientes finalidades:

- Proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia del talento humano.
- El SCI está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva organización.
- Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el SCI, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.
- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
- Cerciorarse si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización caso contrario aplicar medidas correctivas. (Fonseca Luna, 2014)

La importancia del control interno radica en que:

- Los ejecutivos principales hacen fuertes exigencias para mejorar el control interno de las empresas que dirigen.
- Los controles se implantan para mantener la compañía en la dirección de sus objetivos de rentabilidad en consecución de su misión, así como para minimizar las sorpresas en el camino.
- Los controles internos la hacen posibles en la administración negociar en los ambientes económicos y competitivos rápidamente cambiantes, ajustándose a las demandas y prioridades de los clientes, y reestructurándose para el crecimiento futuro.

- Los controles internos son percibidos cada vez más y más como solución a una variedad de problemas potenciales. (Mantilla, 2013)

Ventajas que proporciona el control:

- Seguridad de que las operaciones que están llevando a cabo son correctas.
- Evitar la duplicidad de funciones y el descuido de otras, de tal manera que las actividades realizadas por los empleados se complementan entre sí.
- Evitar que el personal pueda llevar acabo hechos delictivos, por medio de un adecuado control, reduciendo al mínimo la posibilidad de cometer fraudes.
- Lograr promover la eficiencia de operaciones, así como tener la seguridad de que las políticas son practicadas como se fijaron.
- La obtención de informes y un análisis de estos en forma confiable.
- Evitar desperdicios en la utilización de recursos organizacionales; humanos, materiales, financieros, técnicos.
- Obtener una mayor productividad en la empresa.
- Un adecuado sistema de control interno facilita el desarrollo de auditorías: externas e internas. (Barquero, 2013)

Clasificación de los Créditos

Por su exigibilidad y plazos de pago

- Crédito a corto plazo
- Crédito a mediano plazo
- Crédito a largo plazo (Morales Catro & Arturo, 2014).

Por su origen

- Créditos por sus ventas

- Otros créditos
- Créditos otorgados por operaciones propias del giro del negocio de una empresa.
- Por su naturaleza
- Con garantía, el crédito con letra de cambio avalada, es un título valor que garantiza el cumplimiento de la obligación.
- Sin garantía, aquí se encuentran los créditos que se otorgan sin alguna garantía de por medio, con la buena reputación del cliente, este tipo de crédito es excepcional no es muy común en el mercado (Morales Catro & Arturo, 2014).

Por su modalidad

- Modalidad Directa, según el tipo de trato para lograr el crédito, intervienen el solicitante del crédito y la empresa que va a otorgar dicho crédito.
- Modalidad Indirecta, en este tipo de crédito interviene una tercera persona, es el caso de los arrendamientos financieros, créditos documentarios (la carta de crédito) (Morales Catro & Arturo, 2014).

Para la realización del trabajo de investigación se debe tener en cuenta que los créditos tienen diversas clasificaciones las que no están plasmadas solo para instituciones financieras sino para organizaciones en general, por ello se manifiesta que el tiempo de duración del crédito dependerá de las políticas que cada institución crediticia ejecute puesto que se debe hacer atractiva a los eventuales beneficiarios (Morales Catro & Arturo, 2014).

Además el origen del crédito se da de acuerdo a las necesidades que tengan las personas u organizaciones, es por ello que para otorgar un crédito dependiendo el monto las instituciones crediticias aseguran la recuperación del dinero prestado a través de garantías que pueden ser personales, hipotecarias, solidarias; por último los créditos se han clasificado de acuerdo a la modalidad directa o indirecta, aquí los futuros deudores tienen la potestad

de escoger la forma de adquisición de la obligación. (Morales Catro & Arturo, 2014)

Tipos de créditos

- **Créditos comerciales.** - Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases (Mota, 2015).
- **Créditos a las microempresas.** - Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios (Scott Doyle & Bruce, 2017).
- **Créditos de consumo.** - Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos relacionados con una actividad empresarial, también se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera (Mota, 2015).
- **Créditos hipotecarios para vivienda.** - Son las líneas de créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, tales créditos se otorgan amparados con hipotecas debidamente inscritas en los registros públicos. (Scott Doyle & Bruce, 2017)

La SEPS como ente regulador de las instituciones financieras tiene la potestad de clasificar a los créditos en seis segmentos: comercial, consumo, vivienda, microcrédito, educativo e inversión pública, pero los que van a tener relevancia dentro del proyecto de investigación son los cuatro primeros tipos de créditos detallados en este documento los mismos que la SEPS considera como

adquiridos con mayor frecuencia por parte de la población a las instituciones financieras (Hurtado, 2012).

El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía, el crédito ha sido motor de la recuperación económica (Hurtado, 2012).

Las políticas de crédito son las distintas normas que toda entidad financiera establece con la finalidad de administrar los créditos; a ello se suma la importancia de realizar antes de conceder o realizar cualquier operación de cesión de fondos, un pormenorizado estudio de la solvencia y patrimonio del cliente para así poder saber cuál es el nivel de riesgo que asumen en la operación. (Mota, 2015)

Las 5 C del crédito son factores generales que los analistas del crédito a menudo consideran al tomar una decisión de otorgamiento de crédito (Haro de Rosario & Rosario Díaz, 2017).

- **Carácter.** -El compromiso con el cumplimiento de las obligaciones de crédito, la mejor manera de medir el carácter es con base en el historial de pagos del solicitante (Haro de Rosario & Rosario Díaz, 2017).
- **Capacidad.** -La posibilidad de cumplir con las obligaciones de crédito con los ingresos actuales, la capacidad se evalúa examinando las entradas de efectivo del estado de ingresos o del estado de flujos de efectivo del solicitante (Haro de Rosario & Rosario Díaz, 2017).
- **Capital.** -La posibilidad de cumplir con las obligaciones de crédito usando los activos existentes si es necesario, el capital se evalúa examinando el valor neto del solicitante (Haro de Rosario & Rosario Díaz, 2017).

- **Colateral (garantía).** - La garantía que puede enajenarse en caso de falta de pago, el valor de la garantía depende del costo de enajenación y del posible valor de reventa (Haro de Rosario & Rosario Díaz, 2017).
- **Condiciones.** -Condiciones económicas generales o de la industria, las condiciones externas al negocio del cliente afectan la decisión de otorgamiento de crédito (Haro de Rosario & Rosario Díaz, 2017).

Conforme a lo analizado, las 5 C del crédito son instrumentos utilizados por las instituciones financieras, en particular por aquellas personas encargadas de la concesión de créditos, es por ello que aplicar las 5 C del crédito dentro del proyecto de investigación es primordial porque estas ayudan a evaluar los antecedentes crediticios del posible prestamista, capacidad de pago del cliente, capital que este posee, garantías que dispone en caso de no cumplir con el pago y por ultimo permite verificar las condiciones económicas externas al negocio del cliente las mismas que pueden afectar o ayudar a la otorgación del crédito, estos instrumentos crediticios permiten conocer el fin que tiene el dinero prestado. (Haro de Rosario & Rosario Díaz, 2017)

El proceso de otorgamiento de crédito generalmente se compone de una serie de actividades que se enfocan en el conocimiento del solicitante, estudio crediticio y la aprobación o negación del crédito. (Albisetti, 2018)

Garantía

Garantía es el afianzar por medio de documentos, prenda o hipoteca y/o por medio de un tercero, los valores, bienes o servicios otorgados por el prestatario, para asegurarse y protegerse contra algún riesgo o eventualidad (González Salgado & García Nava, 2014).

Tipos de Garantía

- Garantía hipotecaria, garantía real, que concede al acreedor la seguridad acerca del cumplimiento de una obligación monetaria,

mediante la constitución de una hipoteca sobre un bien inmueble, el bien pasará a propiedad del acreedor si el deudor no cumple con su parte del contrato.

- Garantía Pignoraticia, aquella que utiliza bienes muebles.
- Garantía Personal, aquella que se basa en la credibilidad del deudor.
- Garantía Real, aval en que el prestatario asegura la devolución de su deuda utilizando determinados bienes concretos; éstos pueden ser bienes inmuebles (viviendas, terrenos, edificios industriales) dando lugar a garantías hipotecarias, o bienes muebles (valores, mercancías, depósitos a plazo) dando lugar a garantías pignoraticias.
- Garantía Solidaria, garantía por la que el acreedor puede cobrar al deudor o a su garante (González Salgado & García Nava, 2014).

Las instituciones financieras dedicadas a la captación de fondos y concesión de créditos, deben asegurar el pago del dinero prestado mediante una garantía, las misma que puede ser hipotecaria, pignoraticia, personal, real, solidaria, dependiendo las condiciones estipuladas al momento de realizar el crédito, estas respaldan a la institución en caso de que el prestatario no pueda cumplir con el pago de la obligación en el tiempo acordado. (González Salgado & García Nava, 2014)

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito es el impacto en la cuenta de resultados y/o patrimonio de una entidad crediticia que mantiene posiciones activadas en acreditados sin solvencia financiera o patrimonial, se encuentra en préstamos o en otras exposiciones dentro y fuera del balance, como las garantías, aceptaciones e inversiones en valores (González Salgado & García Nava, 2014).

Es el riesgo que asume el prestador derivado de la posibilidad de que el prestatario incumpla sus obligaciones, considerando como el riesgo por antonomasia de las entidades bancarias, hace referencia a la probabilidad de

impago por parte del prestatario y el incumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato (deterioro de su capacidad de pago) (González Salgado & García Nava, 2014).

En la investigación a realizar se debe tener en cuenta que los riesgos crediticios se dan por inadecuada aplicación de políticas y la mala evaluación de factores internos y externos al momento de otorgar un crédito, los riesgos son posibles obligaciones que no van hacer pagadas por el deudor y por ende deben ser asumidas por las instituciones bancaria para ello es inevitable que todas las instituciones cuenten con manuales de procedimientos que controlen los riesgos.

Tipos de riesgos de crédito

- **Riesgo de Impago:** Riesgo de que el acreditado no realice los pagos de intereses y/o capitales de créditos en su fecha fijada.
- **Riesgo de Crédito Individual (también denominado Riesgo de Solvencia):** exposiciones importantes con un solo deudor.
- **Riesgo de Cartera (o Riesgo de Portafolio):** riesgo inherente a la composición global de la cartera de préstamos derivado de aspectos como: concentración de los mismos en un determinado sector económico, regiones geográficas, o teniendo grupos de préstamos vulnerables a los mismos factores económicos.
- **Riesgo de calificación:** Riesgo derivado de que el acreditado o emisor cambie o altere su calidad crediticia en un determinado periodo (Caballo Trebol, 2013).

Como se mencionó anteriormente existen varios tipos de riesgos como el impago de la obligación, la insolvencia del deudor, el riesgo de cartera y el riesgo de calificación siendo lo más perjudiciales para el crecimiento de la institución, es indispensable llevar un control minucioso de cada uno de ellos

para solucionarlos antes de que se conviertan en pérdidas para la institución (Caballo Trebol, 2013).

Calificación de los créditos

Existen cinco tipos de calificaciones de crédito, las mismas son otorgadas por instituciones del sistema financiero de acuerdo al comportamiento crediticio de los usuarios (Tovar, 2010).

- **A:** Aquella persona que cuenta con suficientes ingresos para pagar el capital e intereses y lo hace puntualmente, si es un crédito comercial, el pago de la cuota no puede pasar de 30 días y si es de consumo, no más de cinco días.
- **B:** Clientes que todavía demuestran que pueden atender sus obligaciones pero que no lo hacen a su debido tiempo, en los créditos comerciales son los que se tardan hasta tres meses en pagar sus obligaciones.
- **C:** Personas con ingresos deficientes para cubrir el pago del capital y sus intereses en las condiciones pactadas.
- **D:** Igual que las personas que tienen calificación C, pero donde se tiene que ejercer la acción legal para su cobro y, generalmente renegocian el préstamo bajo otras condiciones.
- **E:** es la última calificación, aquí están las personas que se declaran insolventes o en quiebra y no tienen medios para cancelar su deuda. En los créditos comerciales la morosidad es superior a los nueve meses y en los de consumo, por encima de los 120 días (Tovar, 2010).

Las instituciones financieras, antes de conceder un crédito, deben conocer la capacidad de pago del cliente o si este cuenta con recursos e ingresos necesarios para cumplir con la obligación, por ello es fundamental realizar una calificación de riesgos que permitan evaluar el comportamiento crediticio de los usuarios, en la calificación A están las personas que cuentan con ingresos

suficientes y pagan sus deudas puntualmente, en la calificación B personas que cuentan con ingresos pero que no cancelan puntualmente (Tovar, 2010).

En la calificación C y D se encuentran las personas que no cuentan con suficientes ingresos para cumplir con la obligación y necesariamente se aplica la acción legal para su cobro y por último se encuentra la calificación E que corresponde a aquellas personas declaradas insolventes, esta calificación es proporcionada por el sistema financiero (Tovar, 2010).

Buró de créditos

Los burós de créditos brindan información crediticia para que las instituciones del sistema financiero nacional, de seguros privados, seguridad social y las del sector real de la economía, cuenten con datos referenciales actualizados que les permita tomar adecuadas decisiones de crédito, con la finalidad de proteger los intereses de los depositantes y del público en general (Tovar, 2010).

La información proporcionada por el buró de créditos es primordial, ya que la entidad financiera que cuenta con este servicio tiene la capacidad de determinar en forma exacta el historial crediticio de la persona que quiere acceder al préstamo permitiendo al acreedor analizar si sus posibles prestatarios están en la capacidad y condiciones de realizar un nuevo crédito (Tovar, 2010).

Manual de créditos

Es un documento que engloba las políticas, procedimientos y demás reglamentos crediticios de una Institución, la propuesta a realizarse en la investigación es el diseño de una guía o manual que debe estar constituido por un conjunto de normas, reglas y disposiciones que se encuentran tipificados en un documento, el mismo que determina el procedimiento, condiciones y requisitos que se requiere para la concesión de un crédito, su principal importancia es garantizar la correcta colocación y posterior cobro de

las obligaciones contraídas por el socio (García Olalla & Martínez García, 2018).

La morosidad crediticia

Viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración, por ello atendiendo a este último factor se debe tener en cuenta la clasificación del deudor o cartera de créditos. (Blanco Mendialdua, 2015)

Categorías del crédito

➤ Categoría normal

El análisis de flujo de fondos demuestra que el deudor es capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros; es decir:

- Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento y adecuada estructura del mismo en relación a su capacidad de generar utilidades.
- Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones (Aching Guzmán, 2013).

➤ Categoría con problemas potenciales

El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que, al momento de realizarse, puede atender la totalidad de sus compromisos financieros, sin embargo, existen situaciones que, de no ser controladas o corregidas oportunamente, podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor; es decir presenta incumplimientos ocasionales y reducidos de pagos mayores a 30 días (Aching Guzmán, 2013).

➤ **Categoría deficiente**

El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que tiene problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros y que, de no ser corregidos, esos problemas pueden resultar en una pérdida para la empresa del sistema financiero; es decir presenta una situación financiera débil y un nivel de flujos de fondos que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir solamente estos últimos, presenta incumplimiento mayor a 60 días (Aching Guzmán, 2013).

➤ **Categoría dudoso**

El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que es altamente improbable que pueda atender la totalidad de sus compromisos financieros, presenta incumplimiento mayor a 90 días (Aching Guzmán, 2013).

➤ **Categoría pérdida**

Las deudas de deudores incorporados a esta categoría se consideran incobrables, presenta incumplimiento mayor a 120 días (Aching Guzmán, 2013)

Cartera Crediticia

Las carteras de crédito son fondos de préstamos que los bancos, compañías de inversión o incluso las agencias de gobierno poseen y manejan, una cartera de crédito es un activo que genera ingresos, gracias a los pagos de los clientes que se endeudan en la institución, sin embargo, si los pagos no se cumplen, ponen en riesgo al negocio, se puede concluir que cartera de crédito son fondos de préstamos que las entidades bancarias poseen y manejan, es decir son activos por los ingresos que generan de los pagos de préstamo (Chorro, 2010).

Provisión sobre la cartera de crédito

Carteras específicas; las provisiones se constituirán del resultado de la clasificación de la cartera de créditos, de acuerdo a los criterios señalados para cada tipo de crédito, el cálculo del monto de provisiones, se debe efectuar en base al monto total del crédito adeudado, incluyendo capital e intereses, en caso, que se reclasificará el crédito en una categoría de riesgo inferior, la institución financiera podrá revertir el exceso de la provisión constituida, empleándose tales recursos prioritariamente en la constitución de otras provisiones específicas (Cardozo Cuenca, 2015).

Cartera genérica; siempre que esté debidamente constituidas las provisiones específicas y la entidad estimará que hechos circunstanciales o coyunturales pudieran originar un desmedro de la calidad de su cartera crediticia podrá constituir provisiones genéricas debidamente sustentadas (Cardozo Cuenca, 2015).

Cartera vigente; formada por los créditos que están al corriente en sus pagos tanto de importante como de intereses, la cartera en prórroga, así como por aquellos créditos con pagos de principal o intereses vencidos que no se han ubicado en los supuestos previstos en el presente criterio para considerarlos como vencidos, y los que habiéndose clasificado como cartera vencida se reestructuren o renueven y cuenten con evidencia de pago sostenido conforme a lo establecido en el presente criterio, constituida por los créditos otorgados a clientes que cumplen con el pago oportuno de los mismos (Mendoza Roca & Ortiz Tovar, 2016).

Cartera vencida; la cartera vencida es la porción de la cartera total de una institución financiera cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, al activo financiero por parte del deudor o garante mientras no se castiguen los activos por motivo del no pago del acreedor continuará devengándose interés por concepto de mora sobre los

pasivos vencidos, es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento (Estupiñán Gaitán, 2015).

Este término forma parte de la investigación a realizarse, es el problema central para nuestro estudio, por tal razón debemos conocer que la cartera vencida está constituida por documentos que contiene las obligaciones crediticias que no han sido cancelados oportunamente en las fechas previstas para aquello; forman parte de los activos de la institución financiera, esta cartera vencida seguirá percibiendo intereses hasta su cancelación.

Cartera incobrable; cuando los clientes son reportados por el gestor de la cartera como perdidos se procede a castigar la cartera contra la cuenta de deudas de difícil cobro después de haber sido autorizado por la junta directiva o junta de socios, decisión que puede afectar las finanzas de la empresa, en estos casos la pérdida de cartera comprende tanto de capital como de IVA que ya ha sido pagado a la administración. (Fierro Martínez, 2015)

Castigos de créditos incobrables

El directorio puede proceder al castigo de un crédito clasificado como crédito pérdida después de haber agotado todas las posibilidades de su cobro y adicionalmente cuando exista evidencias reales y comprobables de su irrecuperabilidad o en otros casos, cuando el monto del crédito no justifique iniciar acción judicial y haya transcurrido más de doce meses de vencido dicho crédito, sin haberse producido ninguna amortización de su principal e intereses, la institución deberá fijar dentro de sus políticas de control interno, los procedimientos y medidas necesarios para llevar a cabo el castigo de sus cuentas incobrables (Westley & Branch, 2011).

Definición de Cooperativa de Ahorro y Crédito

Se le considera como una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, es una asociación libre y democrática de personas unidas por un vínculo común; que ahorran sistemáticamente; se prestan dinero mutuamente a un bajo interés; se reconocen dividendos sobre su capital (Westley & Branch, 2011).

Fundamentación Legal

Código Orgánico Monetario y Financiero

Art. 449.- Solvencia y prudencia financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y de mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas ahorro y crédito (Asamblea Nacional, 2014).

Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos:

1. Solvencia patrimonial;
2. Prudencia Financiera;
3. Mínimos de Liquidez;
4. Balance Social; y,
5. Transparencia (Asamblea Nacional, 2014).

Art. 450.- Cupo de créditos. Las cooperativas de ahorro y crédito establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación

en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad (Asamblea Nacional, 2014).

El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el caso de grupos no podrá ser superior al 10% del patrimonio técnico; en el caso individual no podrá ser superior al 1% calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos. Los cupos para el resto de segmentos serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cajas centrales, no aplicarán los criterios de vinculación por administración, en los cupos de crédito (Asamblea Nacional, 2014).

El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito para los demás segmentos, serán regulados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, la Junta de Regulación Monetaria y Financiera regulará los porcentajes y cupos de los créditos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito destinados a actividades económicas. Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el consejo de administración y reportadas al consejo de vigilancia (Asamblea Nacional, 2014).

Art. 451.- Ordenes de pago. Las cooperativas de ahorro y crédito podrán emitir órdenes de pago en favor de sus socios, contra sus depósitos, que podrán hacerse efectivas en otras cooperativas de igual naturaleza, de acuerdo con las normas que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y los convenios que se suscriban para el efecto (Asamblea Nacional, 2014).

Principios de la Economía Popular y Solidaria

Art. 4. Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

- La Búsqueda del buen vivir y bien común.
- La Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales.
- El Comercio justo y consumo ético y responsable.
- La Equidad de género
- El Respeto a la identidad cultural.
- La autogestión
- La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas.
- La distribución equitativa y solidaria de excedentes (Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, 2018).

Objeto de la Ley de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Art. 3.- La presente ley tiene por objeto:

- Reconocer, fomentar y fortalecer la economía Popular y Solidaria y el sector financiero popular y solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el estado.
- Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades y en unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay.
- Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario.
- Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley.

- Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento (Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, 2018).

Variables De La Investigación

Variable Independiente

➤ Manual de control interno en área de cartera vencida.

El manual de control interno de cartera vencida es un documento integral que contiene en forma ordenada y sistemática las instrucciones e información sobre los procedimientos de cada una de las actividades que se realizan para ejecutar más adecuadamente el trabajo, señalando y estableciendo los canales de comunicación entre sus distintas dependencias en forma coherente (Estupiñán Gaitán, 2015).

Variable Dependiente

➤ Falencias de cobranza.

Las falencias de cobranza se generan por el otorgamiento de créditos sin que exista una investigación de crédito bien hecha, tolerancia de una cartera vencida, esto dificulta el manejo interno de crédito y de la cobranza, generado por la pérdida del respeto de los clientes debido a que piensan que los plazos de pago son muy flexibles, creándose cuentas incobrables (Morales Catro & Arturo, 2014).

Definiciones Conceptuales

Economía popular y solidaria.

La economía popular y solidaria es la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos

de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, esta forma de organización se basa en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital (Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

Crédito a corto plazo

El financiamiento o préstamo a corto plazo, por lo general, es para capital de explotación o de trabajo, ya que se necesita únicamente por una temporada; o para la ejecución de alguna orden de trabajo, el financiamiento a corto plazo se puede obtener de una manera más fácil y rápida que un crédito a largo plazo y por lo general las tasas de interés son mucho más bajas; además, no restringen tanto las acciones futuras de una empresa como lo hacen los contratos a largo plazo (Ehrhardt & Brigham, 2014).

Crédito a largo plazo

El financiamiento a largo plazo permite la redención de créditos próximos a vencerse cuando los fondos disponibles de la empresa no sean suficientes para pagarlos, transformando las obligaciones de plazo corto en obligaciones a plazo largo y mejorando la posición del capital de trabajo; facilita la adquisición de otros negocios o el control de otras empresas, así como hacer mejoras a la planta y la compra de nuevo equipo (activo fijo), este tipo de crédito se concede a un plazo mayor de un año (Ehrhardt & Brigham, 2014).

Garantía hipotecaria

La garantía hipotecaria es el derecho que se concede sobre un inmueble a una persona o entidad con la que se contrae una deuda o compromiso, para que

en caso de dicha deuda no sea satisfecha o el compromiso incumplido, tenga la posibilidad de convertirse en propietario y vender dicho inmueble para recuperar el dinero prestado (González Salgado & García Nava, 2014).

Garantía Pignoraticia

Un crédito o garantía pignoraticia es aquel que se presta contra una garantía que avale la operación de préstamos y que sirva de prenda y cosa de valor, el término pignoraticio proviene del latín y significa literalmente prenda, es decir, una garantía de este tipo es un empeño de un bien mueble frente al préstamo de dinero, en general, supone un aval frente al prestamista que utilizará la prenda en depósito mientras dure el préstamo, es decir, no puede hacer uso de ella mientras el prestatario abone periódicamente y de buena forma los pagos del crédito (Aibar Ortiz, 2017).

Garantía Personal

Es una forma de contrato por el que una persona física o jurídica asegura el cumplimiento de una obligación (principal) contraída por otra persona, la garantía personal adopta habitualmente alguna de estas dos formas: la fianza y el aval, se llama garante a la persona que garantiza un préstamo a favor de un tercero, como fiador o como avalista, el préstamo con garantía personal es aquél en el que el prestatario responde con el conjunto de su patrimonio (bienes y derechos), presente y futuro, de manera general, sin que ningún bien concreto quede afecto o sujeto al pago del préstamo de forma especial (Cirera & Pérez, 2013).

Garantía Real

Garantía real es un compromiso de pago respaldado por bienes reales o tangibles tales como una casa, un terreno o un coche, la garantía real constituye la entrega de un bien tangible para poder garantizar el cumplimiento

de un pago u obligación, se utiliza principalmente en préstamos bancarios y los bienes que se dejan como garantía usualmente son casas, edificios o terrenos, se utiliza para dar seguridad en el cumplimiento de un pago o compromiso, usualmente la utiliza un deudor que quiere transmitir seguridad a su acreedor de que pagará el crédito otorgado (Azofra Vegas, 2015).

Garantía Solidaria

Es el acuerdo y compromiso que todos los miembros de un grupo asumen de forma conjunta y solidaria para garantizarse mutuamente la devolución y cancelación del crédito que les ha sido concedido, existen millones de personas que, al no poseer bienes en propiedad, no pueden garantizar sus préstamos, y si además tampoco disponen de un familiar o amigo que pueda avalarles, quedan excluidos del crédito formal y en algunos casos incluso de las propias instituciones de microfinanzas (Gómez Cáceres & Marqués Zornoza, 2016).

Instituciones financieras

Una institución financiera es una organización que ofrece servicios financieros a sus clientes o miembros dentro del sistema financiero, sin duda, el mayor servicio financiero proporcionado es actuar como intermediario entre agentes con déficit de recursos y agentes con superávit, vía depósitos y préstamos, hay cuatro tipos principales de instituciones financieras: instituciones de depósito, financieras, instituciones contractuales, instituciones de inversión (Fabozzi, Modigliani, & Ferri, 2011).

Deterioro de su capacidad de pago

Los crecientes niveles de morosidad financiera, comercial, el aumento considerable de las cancelaciones de cuentas corrientes y, además, elevados reclamos judiciales son solo algunos de los indicadores que reflejan cierto

grado de deterioro en la capacidad de pago de las personas (Ruza & Cuerbera, 2013).

Impago de la obligación

Surge cuando una persona u organización no puede afrontar el pago de los intereses o del principal de una deuda cuando llega el vencimiento, se produce cuando un deudor no puede cumplir con la obligación legal de pagar su deuda (Blanco Mendialdua, 2015).

Insolvencia del deudor.

El deudor insolvente es aquel que no puede hacer frente a sus obligaciones por no poseer para ello los medios económicos suficientes, la insolvencia puede ser declarada en un concurso preventivo o en una quiebra, donde el deudor es desapoderado de sus bienes, quedando inhibido para su disposición (Blanco Mendialdua, 2015).

Riesgo de calificación

Es una opinión profesional sobre la capacidad de una institución financiera, de una compañía de seguros, de un emisor o una contraparte, de cumplir con sus obligaciones contractuales, es de alguna manera el riesgo que representa mantener relaciones comerciales, contractuales o inversiones con una contraparte, sea esta una entidad del sector financiero, real o de servicios, el principal objetivo de la clasificación de riesgo, es proveer a los inversionistas de una opinión clara, estandarizada y oportuna respecto a la calidad crediticia (Estupiñán Gaitán, 2015).

Calificación del crédito

Los criterios que tienen las entidades financieras, en el otorgamiento de préstamos a los clientes son la capacidad de pago del deudor y los flujos de caja de los proyectos financiados, esto comprende también determinar la liquidez actual, las coberturas y la idoneidad de las garantías, que comprende, entre otros aspectos, la celeridad con que puedan hacerse efectivas, su valor de mercado técnicamente establecido, los costos razonablemente estimados de su realización y el cumplimiento de los requisitos de orden jurídico para hacerlas exigibles (Albisetti, 2018).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre de la empresa

Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

Evolución histórica de la empresa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., es una Institución controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, orienta su gestión crediticia a sus miles de asociados, brindando productos y servicios acorde a sus necesidades, contando con una metodología de crédito basada en las Cinco C de crédito, contempla las disposiciones generales y técnicas del proceso de concesión crediticia, con un enfoque de gestión integral de riesgos, buscando contar con una adecuada colocación de la cartera.

Minimizar el riesgo de recuperación y gestionar eficientemente todo el proceso de crédito, nace de una necesidad de conseguir la propiedad de las minas de sal en forma colectiva, librando este recurso fundamental para la economía salinera de ese entonces del dominio de la Hacienda de los Cordoveces, constituyéndose legalmente en Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., el 16 de noviembre de 1972.

Visión

Seremos una institución financiera reconocida a nivel regional por su gestión social y crecimiento sostenido.

Misión

Somos una cooperativa de Ahorro y Crédito popular y solidaria, pionera en el desarrollo comunitario-financiero, de cobertura regional, comprometida con su gente manteniendo un enfoque social, que ofrece a sus asociados productos y servicios financieros acorde a sus necesidades con calidad y calidez.

Logo



Figura N° 1. Logo Coop. Salinas Ltda.

Fuente: Archivo de la institución

Elaborado por: Jessica Nataly Gómez López

Valores

- Autoayuda
- Autorresponsabilidad
- Democracia
- Equidad
- Igualdad
- Solidaridad

Principios

1. **Asociación Voluntaria y Abierta.** - Las Cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de asociarse, sin discriminaciones raciales, políticas, religiosas, sociales y como también de género.
2. **Control Democrático por los Asociados.** - Las Entidades Cooperativas son organizaciones democráticamente administradas por sus asociados, quienes participan activamente en la toma de decisiones y fijación de políticas. Los hombres y mujeres elegidos como representantes son responsables ante los asociados, los asociados tienen iguales derechos de voto a (un socio, un voto).
3. **Participación Económica de los Asociados.** - Los asociados contribuyen equitativamente a la formación del capital de su cooperativa y lo administran democráticamente. Por lo general, al menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa, los asociados suelen recibir una compensación limitada.
4. **Autonomía e Independencia.** - Las Cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda. Cuando intervienen en acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o captan capital de fuentes externas, lo hacen siempre en términos que aseguren el control por parte de los asociados y mantengan su autonomía cooperativa.
5. **Educación, Capacitación e Información.** - Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus asociados, representantes elegidos, funcionarios y empleados, de manera que puedan contribuir efectivamente al desarrollo.
6. **Cooperación entre Cooperativas.** - Las Cooperativas sirven más eficientemente a sus asociados y fortalecen al movimiento cooperativo

trabajando mancomunadamente a través de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

7. **Preocupación por la Comunidad.** - Atienden las necesidades de sus socios, trabajan en pro del desarrollo sustentable de la comunidad, por medio de políticas aprobadas por aquéllos.

FODA

Fortalezas

- Talento Humano con experiencia crediticia.
- Excelentes paquetes crediticios a disposición de la colectividad.
- Infraestructura propia y adecuada.
- Liquidez de la institución para hacer frente a sus obligaciones.
- Confianza de socios e imagen corporativa.
- Software propio acorde a las necesidades de la institución.

Oportunidades

- Capacitación gratuita para las entidades del Sistema Financiero Popular y Solidario de la SFPS.
- Prestigio ganado por la institución.
- Grandes Avances Tecnológicos.
- Expansión demográfica generar más necesidades.
- Alianzas estratégicas con empresas para ampliar la oferta de los productos crediticios.

Debilidades

- Normativa de Crédito y Cobranza desactualizado.
- La cooperativa posee un alto porcentaje de cartera vencida.
- El talento humano no cumple con el perfil de los puestos de trabajo.

- Falta de difusión de servicios financieros a los socios.
- Falta de capacitación al personal.
- Incumplimiento de los reglamentos internos y leyes aplicables a la cooperativa.

Amenazas

- Crecimiento de la competencia en el sector de la agencia.
- Inestabilidad económica y laboral de los socios que acceden a los créditos.
- Deficiente cultura de ahorro en las personas.
- Entidades con mejor tecnología.
- Falta de cultura de pago de los socios.

Organigrama Cooperativa Salinas Ltda.

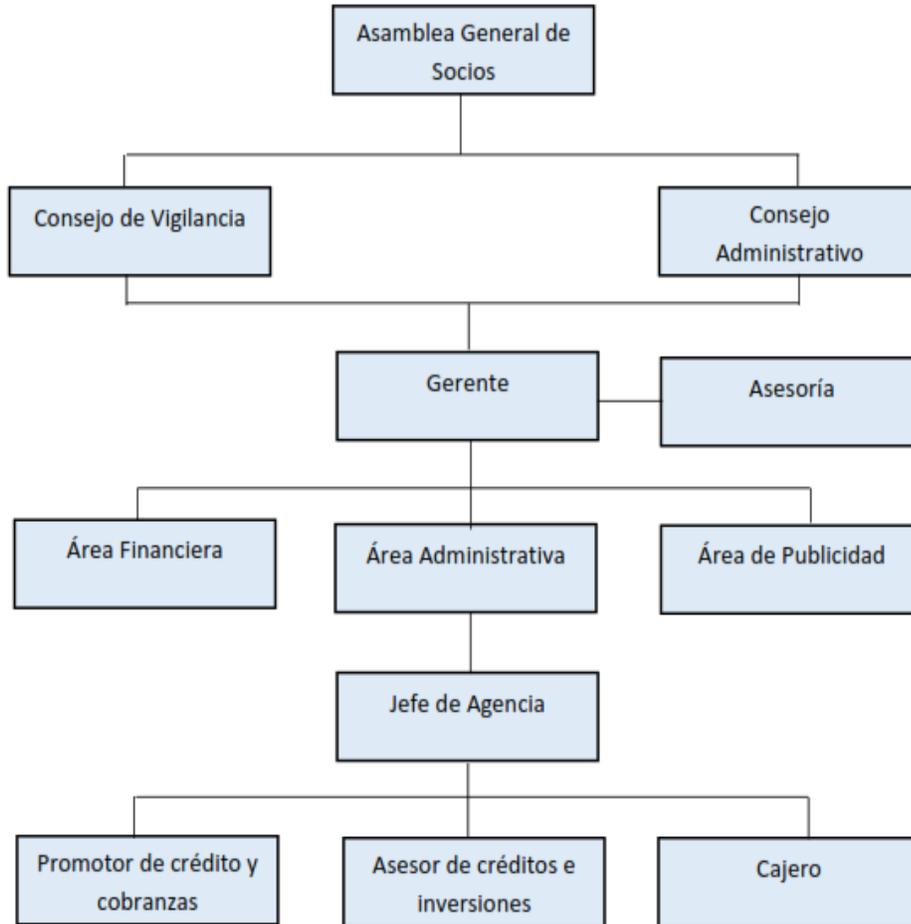


Figura N° 2. Organigrama Coop. Salinas Ltda.

Fuente: Archivo de la institución

Elaborado por: Jessica Nataly Gómez López

Productos comercializa o servicios que ofrece

- Crédito comercial; dirigido a las Pymes que registren ventas anuales a \$100.000.
- Créditos de consumo dirigido a personas que se encuentre bajo dependencia.
- Microcréditos; dirigidos a personas naturales o jurídicas relacionado en actividades productivas.
- De la misma manera ahorros a la vista, ahorro chiquitín, ahorro fondo de reserva y depósitos a plazo fijo.

Empleados

La cooperativa está constituida por 25 miembros, mismos que se desempeñan los distintos cargos.

Competidores

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Simiatug Ltda.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolla bajo la modalidad de investigación de campo para analizar las variables antes mencionadas la cual se efectuará en el lugar donde se desarrollan los hechos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. en el área de cartera vencida, este diseño de investigación se realizará para describir los sucesos, las causas y los efectos de los problemas que se encuentren en la institución para interpretar los resultados y ofrecer una propuesta que ayudará a mejorar la situación financiera que se mantiene en la actualidad.

Tipos de Investigación

Tabla N° 2. Tipos de investigación

Exploratoria	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
La investigación de tipo exploratoria se realiza para conocer el tema que se abordará, lo que nos permita “familiarizarnos” con algo que hasta el momento desconocíamos.	La investigación de tipo explicativa busca establecer las causas en distintos tipos de estudio, estableciendo conclusiones y explicaciones para enriquecer o esclarecer las teorías, confirmando o no la tesis inicial.	La investigación descriptiva es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar.	La investigación correlacional es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables. Entiende y evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña.

Elaborado por: Jessica Nataly Gómez López

A continuación, se describen los tipos de investigación a utilizar:

Investigación de campo, se produce en el lugar de los hechos, en este caso en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., a la cual se dirigió el desarrollo del trabajo investigativo, también se obtuvo la información mediante la observación, entrevista y encuestas a las personas involucradas en los procesos de cobranza de los créditos.

Investigación bibliográfica, la investigación bibliográfica estuvo orientada en textos con bibliografía actualizada indicando los nombres de los autores, ediciones, año de publicación, mismos que se utilizaron para establecer el marco teórico.

Investigación descriptiva, esta investigación se utilizó para establecer un modelo teórico establecido para la propuesta, así como el planteamiento del problema determinando el por qué y cómo ocurren los hechos considerando también las posibles soluciones.

Población y Muestra

Población

Es un grupo de personas, u organismos de una especie particular, que vive en un área geográfica, o espacio, y cuyo número de habitantes se determina normalmente por un Censo (Saavedra & Landa, 2016).

La presente investigación determina como población de estudio a las veinticinco personas que conforman la institución financiera.

Muestra

La muestra estadística es el subconjunto de los individuos de una población estadística, estas muestras permiten inferir las propiedades del total del conjunto (Hernández Blázquez, 2014).

El cálculo del tamaño de la muestra se le realiza tomando la población total de la parroquia San Luis que es de 5.357 habitantes, datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) para lo cual se aplicó la siguiente fórmula:

Fórmula de la muestra

Valores de los elementos de la fórmula:

m= Tamaño de la muestra

N= Población o universo a estudiarse

e²= Limite aceptable de error

N – 1= Corrección que se usa para muestras mayores a 30 unidades

$$m = \frac{N}{e^2(N-1)+1}$$

$$m = \frac{5357}{0,05^2(5357 - 1) + 1}$$

$$m = \frac{5357}{0,0025 (5356) + 1}$$

$$m = \frac{5357}{13,39 + 1}$$

$$m = \frac{5357}{14,39}$$

$$m = 372$$

Muestra 372 encuestas

Técnicas de investigación

La entrevista

La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma (Huamán Valencia, 2015).

Esta técnica se aplicó al momento de entrevistar al Gerente General de la Coop. Salinas Ltda., Mauro Barragán, con el objetivo de conocer aspectos relevantes sobre los procesos de cartera crediticia.

La encuesta

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado (Huamán Valencia, 2015).

Se la realizó a través de un cuestionario previamente elaborado, el cual se compone de preguntas cerradas referentes al tema de investigación, se aplicó al personal operativo y administrativo de la Cooperativa Salinas Ltda., en torno a cartera de crédito, a los habitantes y clientes de esta institución financiera.

Procedimiento de la investigación

La investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. tiene como finalidad identificar con claridad las funciones y responsabilidades del área de crédito y disminuir el índice de cartera vencida, mediante la aplicación de la entrevista al jefe de crédito, mediante la cual se confirmó el

nivel de cartera vencida, para ello se propuso un manual de control interno para determinar las falencias de cobranza que afectan a la liquidez de la empresa y disminuir el índice de morosidad.

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó el enfoque cuantitativo y cualitativo que permite analizar e interpretar, aspectos importantes del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., mediante el análisis de todos los datos encontrados, estableciendo prioridades a fin de encontrar las soluciones necesarias para cumplir con los procedimientos del departamento de crédito, permitiéndole disponer de un proceso óptimo al momento de ofrecer los créditos, esto fue posible gracias a la aplicación de entrevistas y encuestas acerca de los niveles de endeudamiento y su capacidad de pago de los clientes y a los asesores de crédito.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Análisis e interpretación de datos provenientes de las encuestas al personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

1. ¿De los siguientes tipos de cartera, señale en cuál de ellos representa mayor riesgo de crédito para la institución financiera?

Tabla N° 3. Tipos de cartera

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Consumo	7	28%
Vivienda	3	12%
Microempresarial	15	60%
Total	25	100%

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

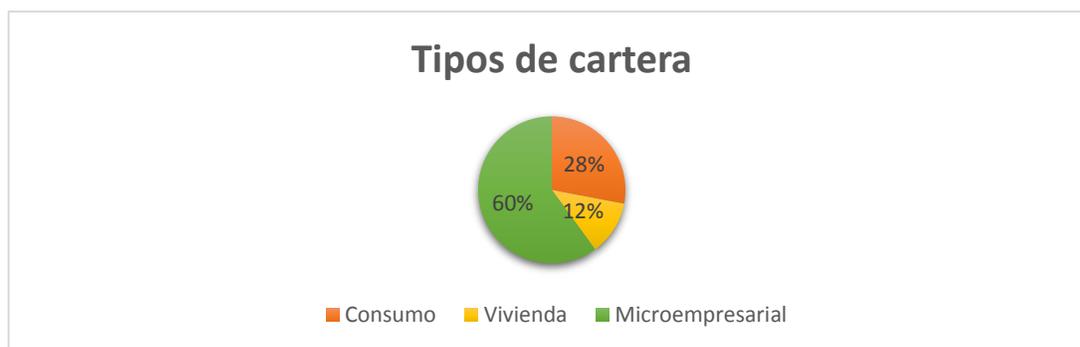


Gráfico N° 1. Tipo de cartera

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J

Análisis e interpretación

El 60% de los encuestados manifiestan que el crédito microempresarial representa mayor riesgo de crédito para la institución; el 28% afirma la cartera de consumo; mientras que el 12% indica la cartera de vivienda.

2. ¿Qué variables identifica el comité de crédito para analizar un crédito?

Tabla N° 4. Variables para analizar un crédito

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Ingresos y capacidad de pago	13	52%
Central de riesgos	7	28%
Condiciones y garantías	5	20%
Total	25	100%

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

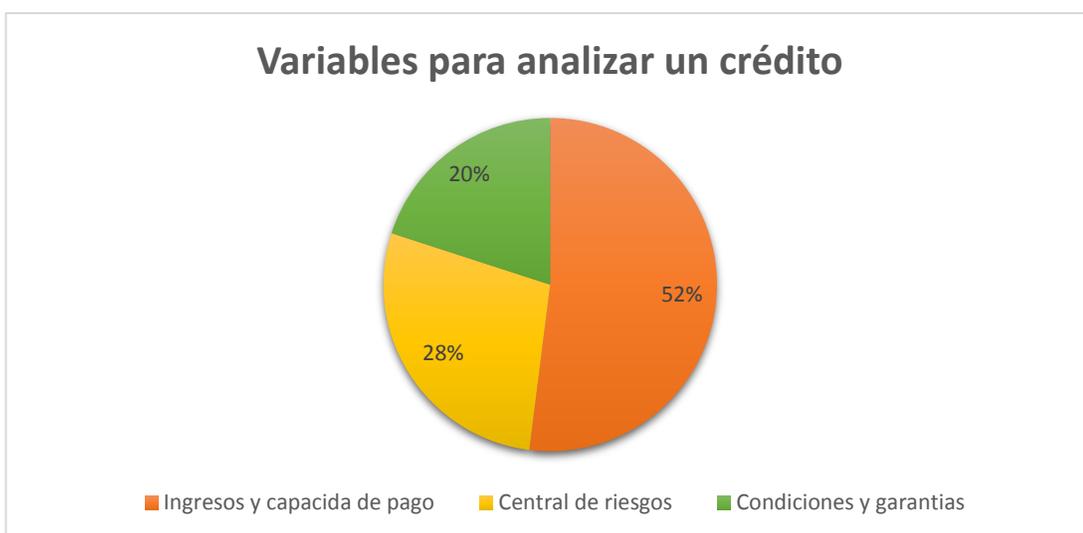


Gráfico N° 2. Variables para analizar un crédito

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 52% de los encuestados manifiestan que la principal variable que considera el comité de crédito para analizar un crédito son los ingresos y capacidad de pago; el 28% analiza la central de riesgos; mientras el 20% se basa en las condiciones y garantías.

3. ¿En la cartera de microcréditos, cuál de las siguientes garantías son mayormente aplicadas?

Tabla N° 5. Garantías mayormente aplicadas

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Quirografaria	9	36%
Hipotecaria	16	64%
Total	25	100%

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J

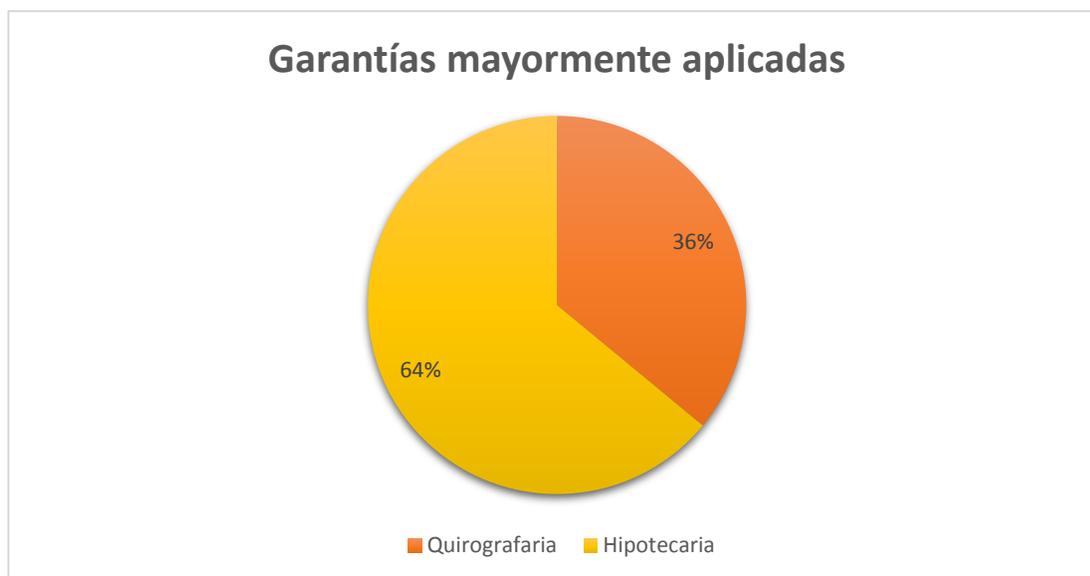


Gráfico N° 3. Garantías mayormente aplicadas

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 64% de los encuestados manifiestan que en la colocación de microcréditos se aplican garantías hipotecarias, mientras que el 36% afirma que para esta cartera se aplican la garantía quirografaria, la garantía que se suministra al conceder un crédito, es un elemento esencial para protegerse del riesgo, en la encuesta se conoce que los microcréditos están aplicados garantías hipotecarias y garantías quirografarias.

4. ¿En cuál de los siguientes niveles de concentración de crédito tiene mayor control la entidad financiera?

Tabla N° 6. Niveles de concentración de crédito

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Tipo de cartera	16	64%
Zona geográfica	2	8%
Tipo de actividad	7	28%
Total	25	100%

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

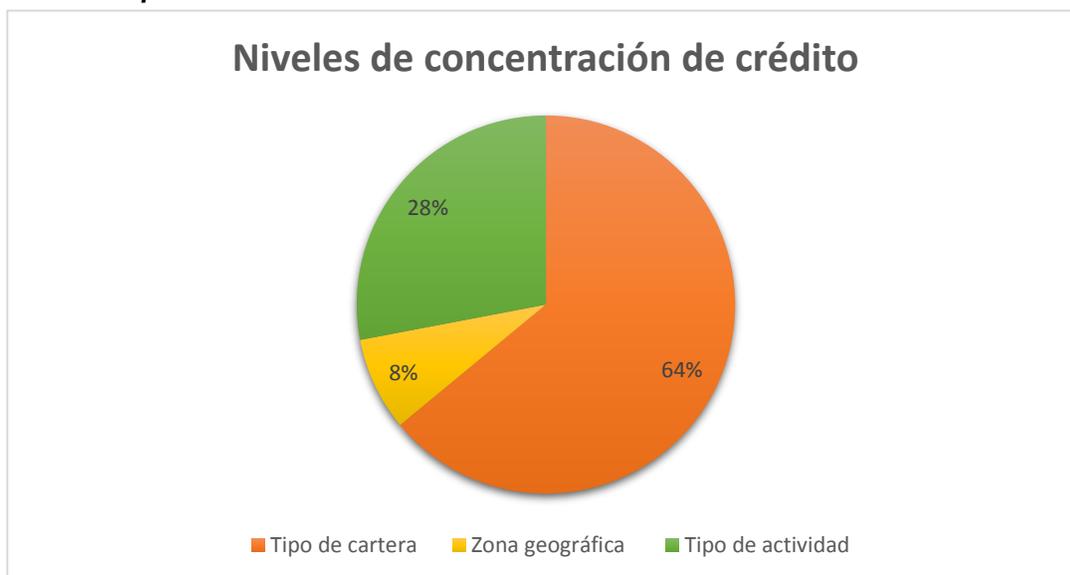


Gráfico N° 4. Niveles de concentración de crédito

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 64% de los encuestados revelan que poseen mayor control sobre tipos de cartera; el 28% señalan que, por el tipo de actividad, mientras que el 8% afirman tener control por zona geográfica, por lo tanto, se observa que la institución mantiene mayor control de los créditos según tipos de cartera, es decir de micro empresarial, comercial consumo y vivienda.

5. ¿En el proceso de concesión de crédito, cuál de los parámetros se considera para el análisis de la capacidad de pago?

Tabla N° 7. Parámetros para el análisis de la capacidad de pago

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Aprobación del crédito en función del historial crediticio	5	20%
Aprobación del crédito en función del ingreso	20	80%
Total	25	100%

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

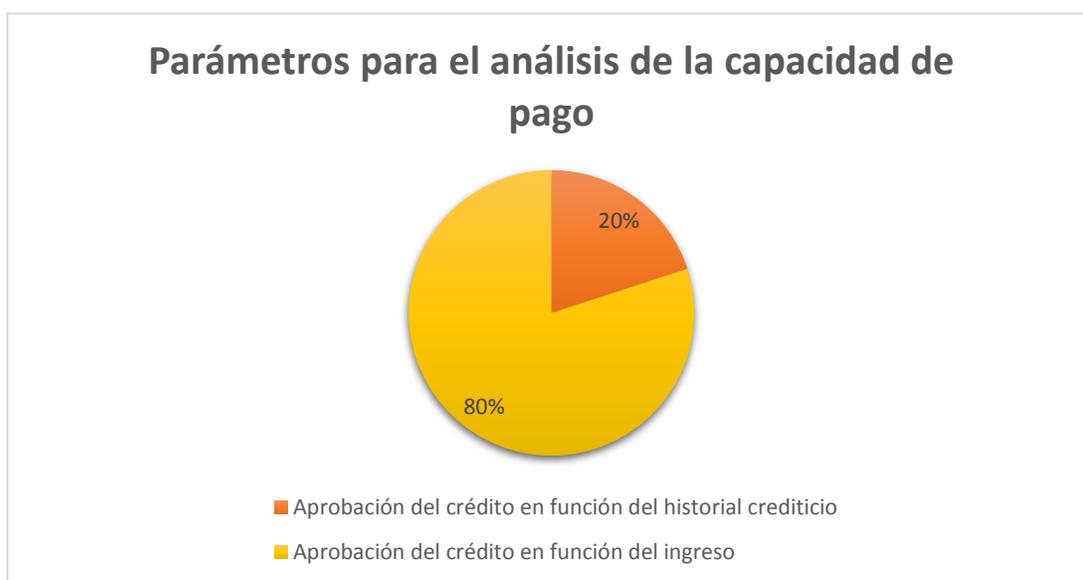


Gráfico N° 5. Parámetros para el análisis de la capacidad de pago

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 80% de los encuestados revelan que en el proceso de concesión de crédito que se considera para el análisis es la aprobación en función del ingreso de los socios, mientras que el 20% afirman que se conceden los créditos en función del historial crediticio, la aprobación del crédito en función del ingreso como consecuencia inmediata es poseer mejor calidad de cartera, adecuada rotación de capital, y utilidades, teniendo en cuenta que el riesgo siempre está presente y la garantía sirve en caso de incumplimiento de la obligación.

6. ¿Señale el efecto principal que posee la institución a causa de la morosidad?

Tabla N° 8. Efecto principal a causa de la morosidad

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Problemas legales judiciales con los clientes	4	16%
Incremento en provisión para los créditos	2	8%
Costos operativos de cobranza	19	76%
Total	25	100%

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

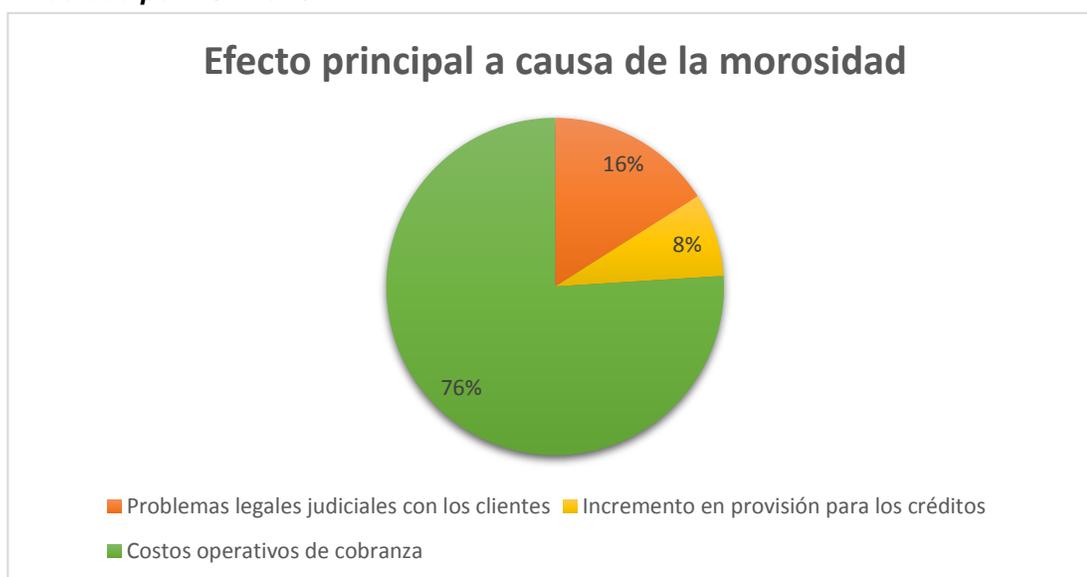


Gráfico N° 6. Efecto principal a causa de la morosidad

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 76% de los encuestados afirman el efecto principal que posee la institución a causa de la morosidad son los costos operativos de cobranza; el 16% indican que son los problemas legales con los clientes; mientras que el 8% afirman que es el incremento en provisión para los créditos, la institución se ve afectada significativamente por los costos que implica en la cobranza, esto afecta directamente a la liquidez y por ende a la rentabilidad de la entidad.

7. ¿De las siguientes razones cual influye en la rentabilidad de la institución financiera?

Tabla N° 9. Razones que influyen en la rentabilidad financiera

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Incumplimiento de los socios en los pagos	12	48%
Mala adjudicación de créditos	12	48%
Nuevas Cooperativas	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

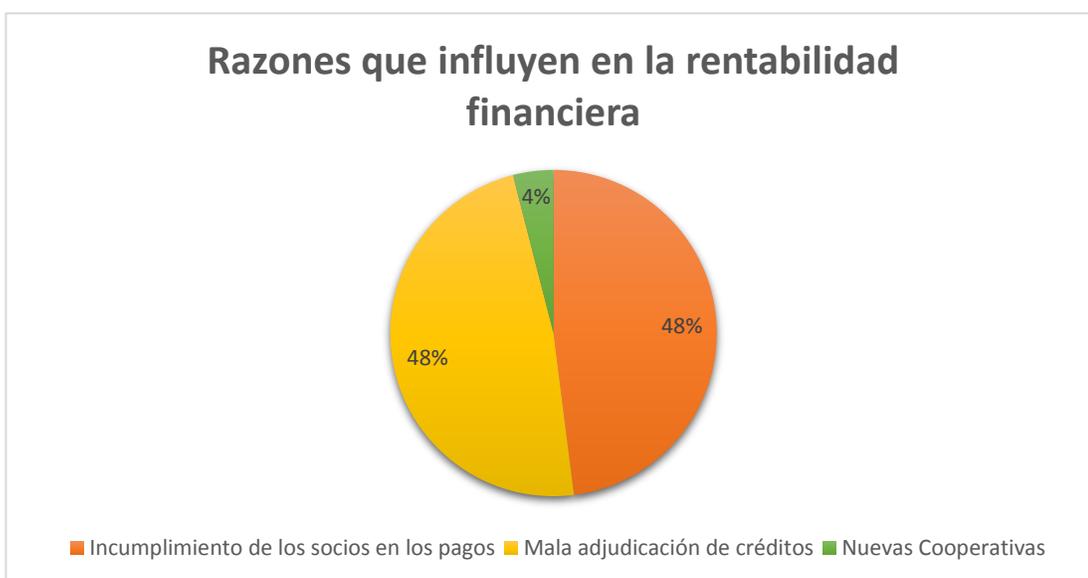


Gráfico N° 7. Razones que influyen en la rentabilidad financiera

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 96% de los encuestados afirman que las razones que más influye en la rentabilidad son el incumplimiento de pago de los socios y mala adjudicación de créditos; mientras que el 4% mencionan que una de las razones que influyen en la rentabilidad es el apareamiento de nuevas cooperativas.

8. ¿En qué medida considera usted que el riesgo crediticio influye en la rentabilidad de la institución financiera?

Tabla N° 10. Riesgo crediticio influye en la rentabilidad financiera

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Elevado	9	36%
Moderado	16	64%
Total	25	100%

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

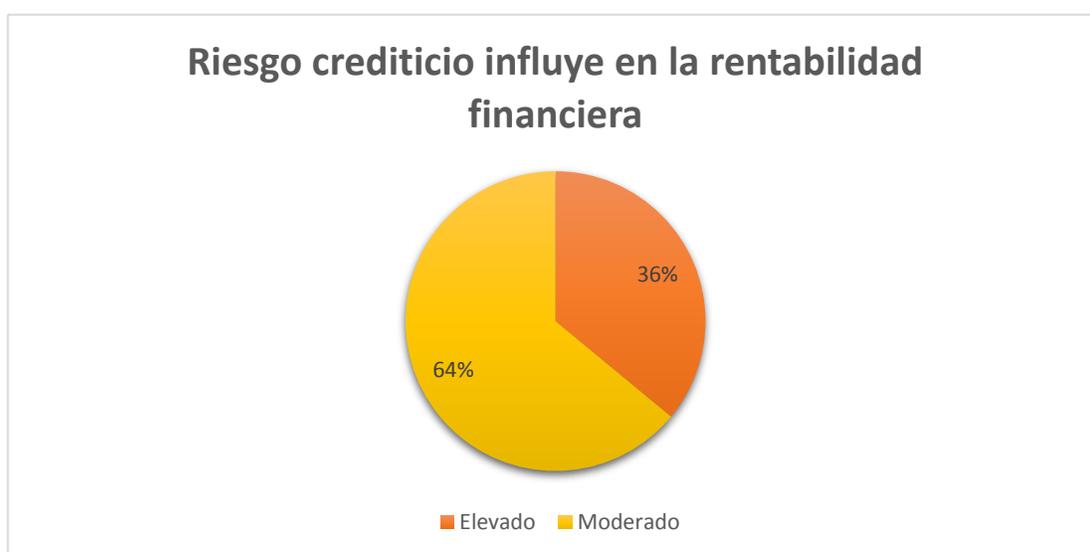


Gráfico N° 8. Riesgo crediticio influye en la rentabilidad financiera

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 64% de los encuestados consideran que el riesgo crediticio influye en la rentabilidad de la institución financiera de forma moderada, mientras una proporción del 36% de los encuestados afirman que su influencia es de forma elevada, el personal administrativo y operativo afirma que el riesgo crediticio influye en la rentabilidad de la institución, lo que amerita proponer herramientas adecuadas a fin de minimizar este tipo de riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

9. ¿Actualmente qué porcentaje de morosidad tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.?

Tabla N° 11. Porcentaje de morosidad que tiene la Cooperativa

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
1%-5%	1	4%
5%-7%	1	4%
7%-8%	21	84%
8%-10%	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.



Gráfico N° 9. Porcentaje de morosidad que tiene la Cooperativa

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 84% de los encuestados aseveran que el porcentaje de morosidad que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. oscila entre el 8%; mientras que el 16% creen que la cooperativa posee un índice de morosidad entre un 1% a un 10%, esto nos permite conocer que la Cooperativa en la actualidad posee un porcentaje de morosidad del 8%.

10. ¿Conoce usted, si en comparación con el año 2017 el nivel de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. ha tenido variación?

Tabla N° 12. Variación del nivel de cartera vencida

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Subió	3	12%
Bajo	15	60%
Normal	7	28%
Total	25	100%

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

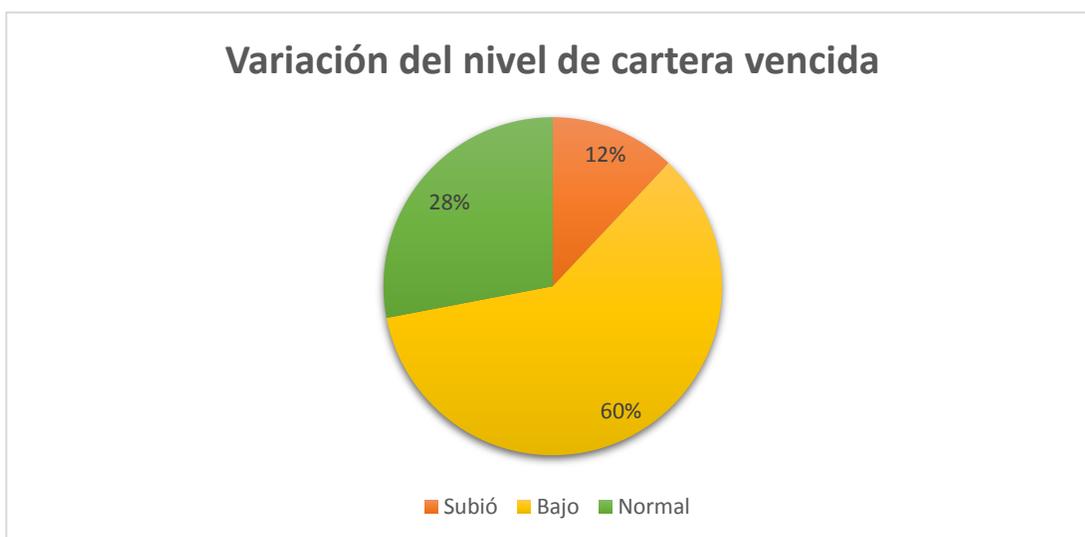


Gráfico N° 10. Variación del nivel de cartera vencida

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 60% de los encuestados consideran que el nivel de cartera vencida para el año 2018 es de 9,98% lo que demuestra que ha bajado en comparación al año 2017 que era de 12,6%; mientras que un 28% de la población aducen que el nivel de cartera vencida se mantiene, un 12% cree que la cartera vencida ha subido, esto demuestra que el nivel de cartera ha disminuido en el año 2018 notablemente pero que aún existen problemas dentro del área de crédito.

11. ¿Cómo considera usted el modelo crediticio que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.?

Tabla N° 13. Modelo crediticio de la Cooperativa Salinas Ltda.

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Analítico	7	28%
Eficiente	15	60%
Controlador	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.



Gráfico N° 11. Modelo crediticio de la Cooperativa Salinas Ltda.

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 60 % de los encuestados consideran que la Cooperativa posee un modelo crediticio eficiente mediante el cual aseguran los créditos otorgados, el 28% del personal encuestado dice que tienen un modelo de crédito analítico; mientras que el 12% que existe un modelo de crédito controlador, esto permite evidenciar que a pesar de poseer un modelo de crédito muy efectivo existen pequeñas falencias que permiten tener un porcentaje de cartera vencida.

12. ¿Usted como funcionario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. ofrecería créditos con altos niveles de riesgos a sus clientes?

Tabla N° 14. Ofrecimiento de créditos con altos niveles de riesgo

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	4%
No	24	96%
Total	25	100%

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

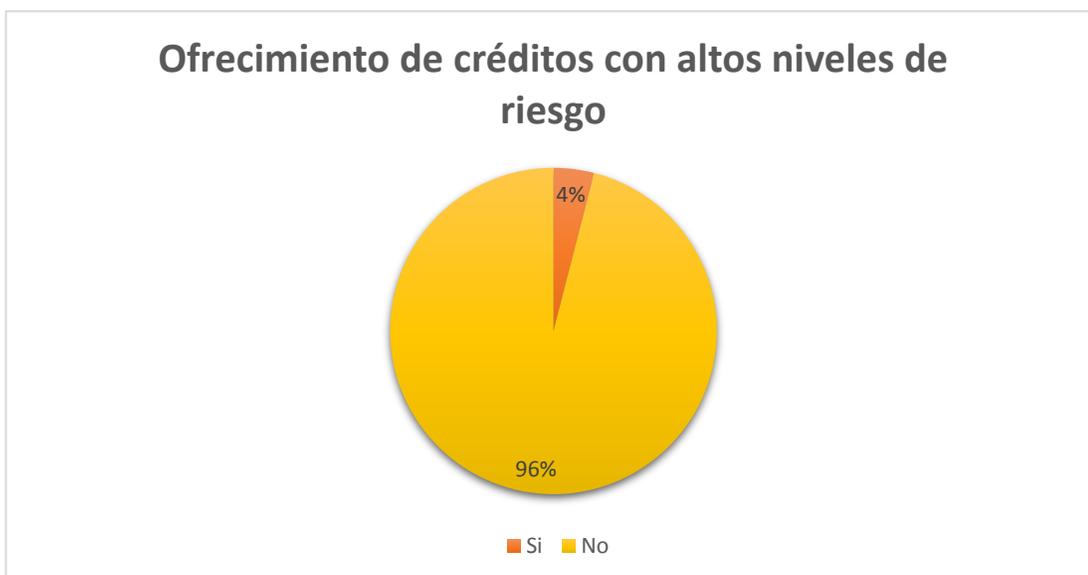


Gráfico N° 12. Ofrecimiento de créditos con altos niveles de riesgo

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 96% de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. no ofrecen crédito a clientes con altos niveles de riesgo crediticio, de esta manera resguardan la rentabilidad de la empresa financiera.

13. ¿Cuál es el monto del crédito que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. ofrece a sus socios con un nivel de riesgo alto?

Tabla N° 15. Montos de crédito a socios con alto nivel de riesgo

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
100-500	24	96%
501-1000	1	4%
1001-2000	0	0%
2001-3000	0	0%
3001-4000	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.



Gráfico N° 13. Montos de crédito a socios con alto nivel de riesgo

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El principal monto que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. a sus socios con un nivel de riesgo alto es de \$100 a \$ 500 dólares, o hasta mil dólares tratándose de casos especiales.

14. ¿Señale la principal razón por la que usted no consideraría apropiado otorgar un crédito?

Tabla N° 16. Razón por la cual no es apropiado otorgar un crédito

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Sin empleo	20	80%
Calificación crediticia baja	1	4%
Sin garantías de respaldo	4	16%
Total	25	100%

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.



Gráfico N° 14. Razón por la cual no es apropiado otorgar un crédito

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

La principal razón por la que no es apropiado otorgar un crédito es cuando el socio se encuentra sin empleo, otra de las razones de no otorgar un crédito es cuando el cliente se encuentra sin garantías y por último cuando se encuentre en una calificación crediticia baja.

15. ¿Actualmente se realiza un seguimiento sobre el historial de crédito antes de otorgárselo a los socios?

Tabla N° 17. Seguimiento sobre el historial de crédito

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Si	22	88%
No	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

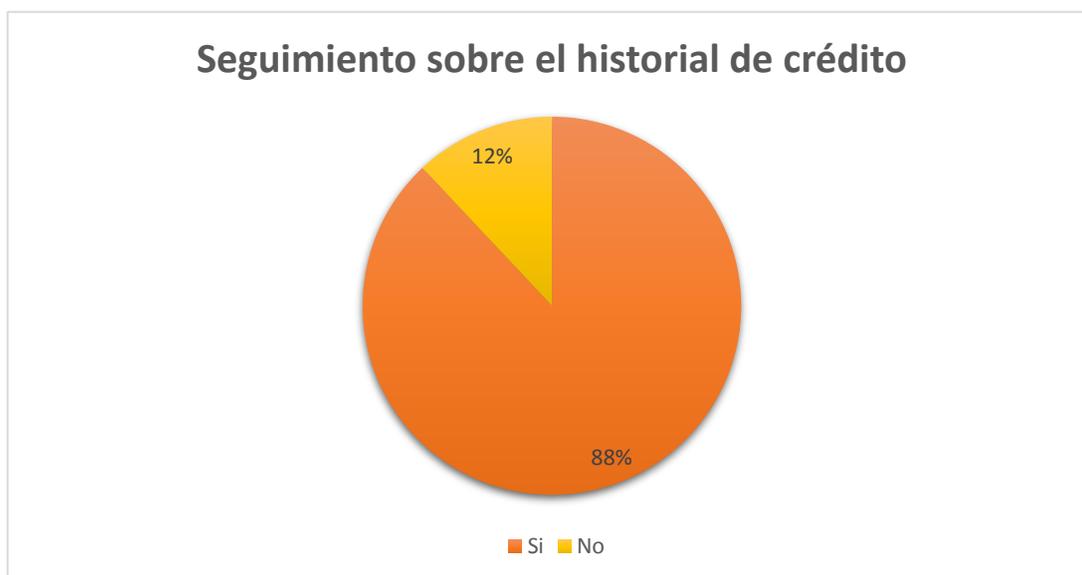


Gráfico N° 15. Seguimiento sobre el historial de crédito

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 88% de los encuestados aseguran que se realiza un seguimiento al historial de crédito de los socios antes de otorgárselos, mientras que un 12% no lo hace por motivo de que sus clientes hacen renovación de los préstamos, por lo cual ya cuentan con información posterior al nuevo préstamo.

16. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. cuenta con un manual de control interno de la cartera de crédito?

Tabla N° 18. Manual de control interno del área de cartera

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	20%
No	20	80%
Total	25	100%

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

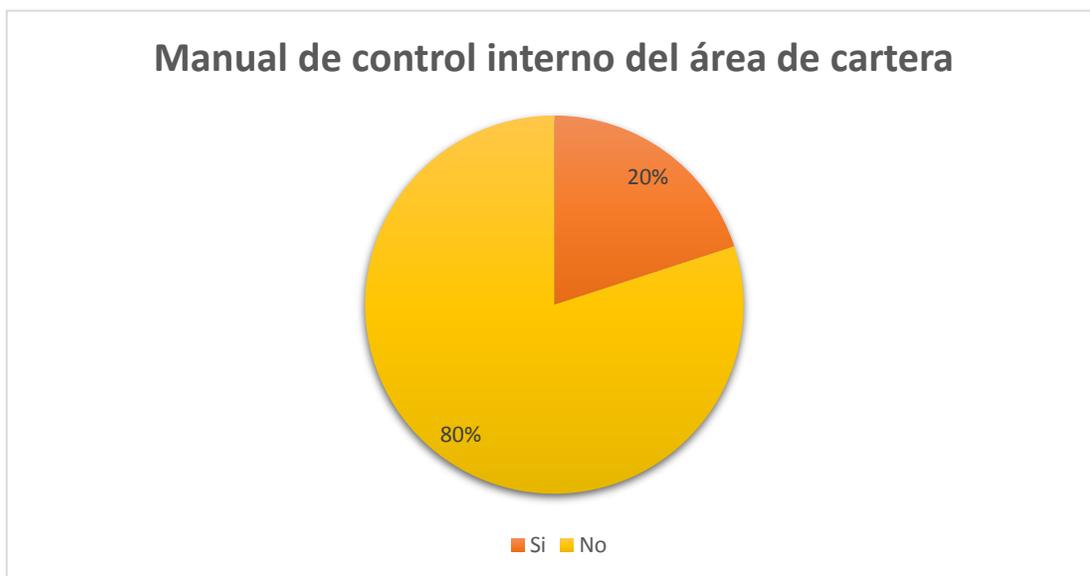


Gráfico N° 16. Manual de control interno del área de cartera

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 80% de los socios encuestados aducen que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. no tiene un manual de control interno para el área de cartera vencida, por lo cual se hace la propuesta de un manual de control interno que ayude a resolver las falencias del área de cartera vencida y la recuperación de la misma.

17. ¿Usted se rige al reglamento para otorgar los créditos a los socios?

Tabla N° 19. Regimiento al reglamento para otorgar créditos

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Si	23	92%
No	0	0%
A veces	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.



Gráfico N° 17. Regimiento al reglamento para otorgar créditos

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 92% de los miembros encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. aseguran que siempre se rigen al reglamento de la institución para otorgar un crédito en especial cuando se trata de clientes nuevos, mientras un 8% de los encuestados no consideran mucho el reglamento al momento de otorgar un crédito a un cliente por el hecho de que es un cliente con muchos años de trayectoria crediticia.

18. ¿Se registran todos los datos de los socios que adquieren un crédito a través de una base de datos?

Tabla N° 20. Registro de los datos de los socios que adquieren un crédito

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Si	21	84%
No	1	4%
A veces	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

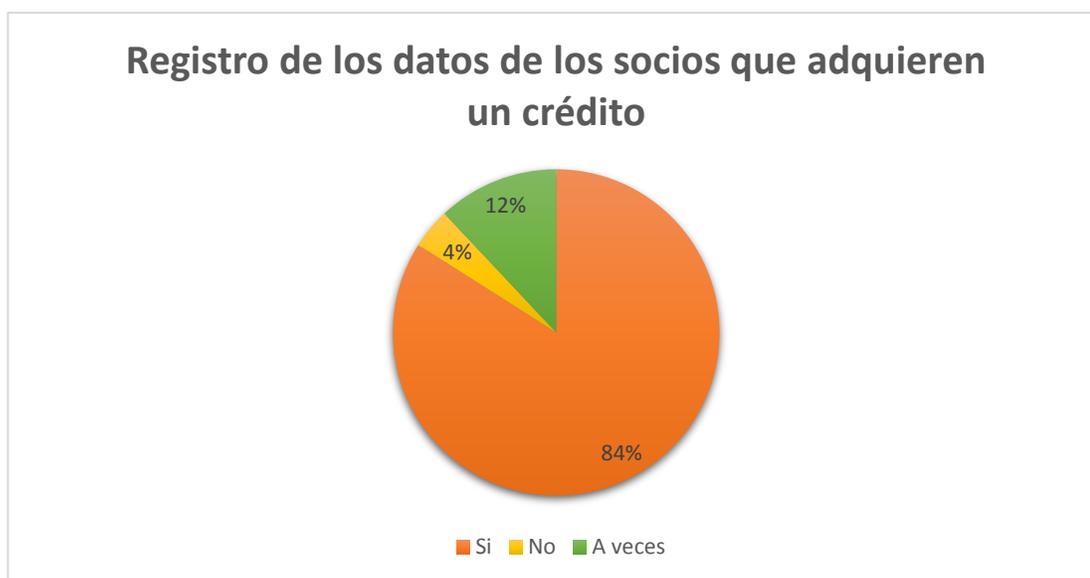


Gráfico N° 18. Registro de los datos de los socios que adquieren un crédito

Fuente: Personal operativo y administrativo Cooperativa Salinas Ltda.

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 84% de las personas encuestadas registran los datos de los clientes en una base de datos de la institución como respaldo a sus operaciones crediticias, mientras que un 16% no lo hace por ser clientes consecutivos de la institución.

Análisis e interpretación de datos provenientes de las encuestas al personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

1. ¿Usted es socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.?

Tabla N° 21. Es socio de la Cooperativa Salinas Ltda.

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Si	180	48%
No	192	52%
Total	372	100%

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

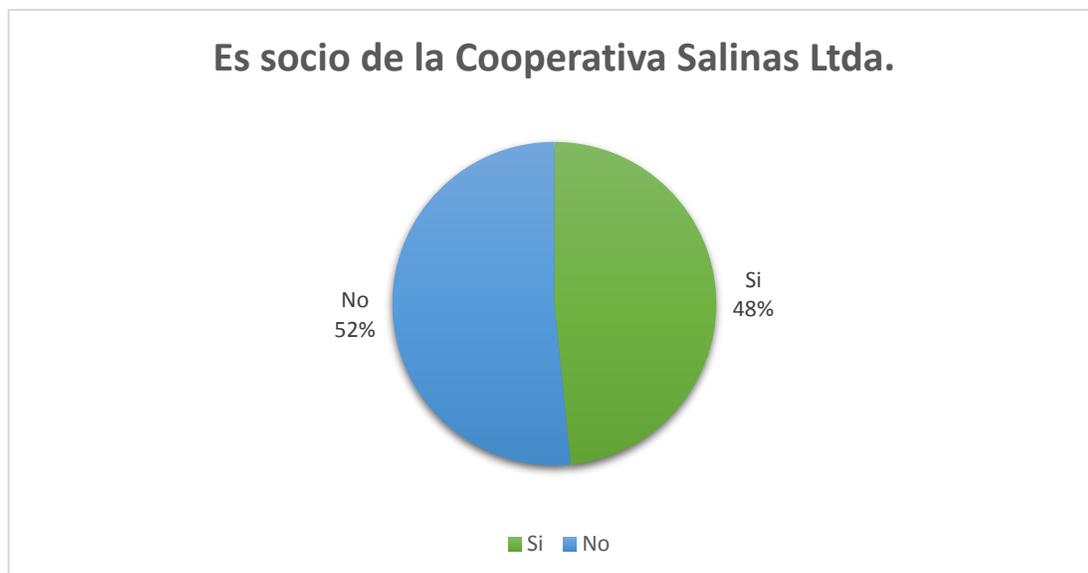


Gráfico N° 19. Es socio de la Cooperativa Salinas Ltda.

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 48% de las personas encuestadas aseveran ser socios de la cooperativa Salinas Ltda. por motivos de accesibilidad y los servicios que presta la institución, mientras el restante de la población no considera necesaria la apertura de una cuenta o son socios de otras instituciones.

2. ¿Cuánto tiempo es socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.?

Tabla N° 22. Tiempo de ser socio en la Cooperativa Salina Ltda.

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
De 1 a 3 años	30	17%
De 4 a 7 años	100	56%
De 8 a 11 años	30	17%
Mas de 12 años	20	11%
Total	180	100%

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

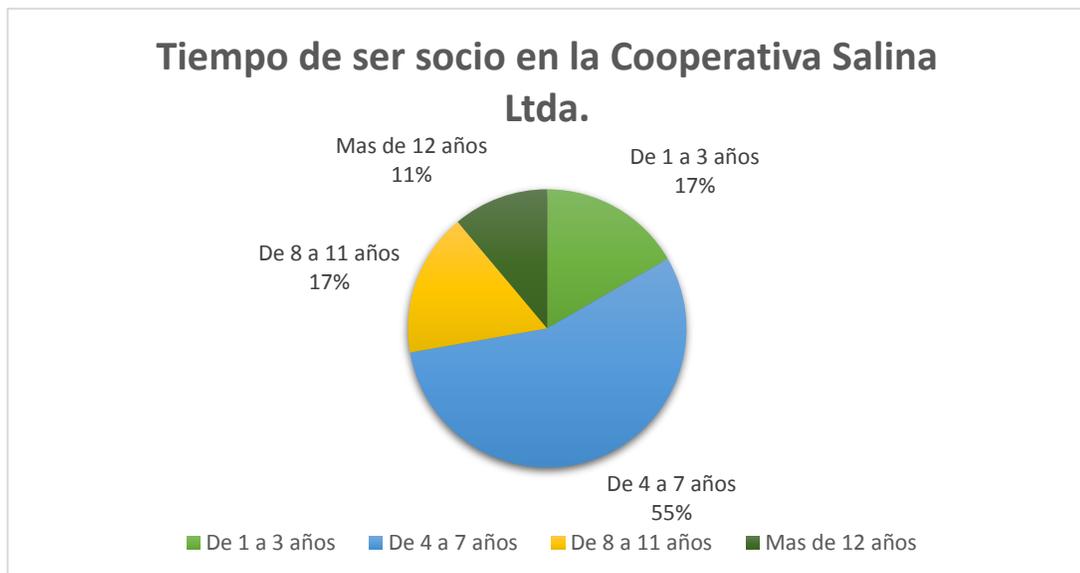


Gráfico N° 20. Tiempo de ser socio en la Cooperativa Salina Ltda.

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

La mayoría de la población encuestada son socios de la cooperativa desde hace más de 4 años debido a la accesibilidad de ingresar a la institución, el restante de la población afirma ser socios desde tiempos mayores.

3. ¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. le brinda seguridad económica?

Tabla N° 23. Seguridad económica por parte de la Cooperativa Salinas Ltda.

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Si	192	52%
No	180	48%
Total	372	100%

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.



Gráfico N° 21. Seguridad económica por parte de la Cooperativa Salinas Ltda.

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

La mayoría de las personas considera a cooperativa como una institución que les brinda la seguridad económica que ellos buscan, otra parte considerable de los encuestados creen que dicha institución no tiene las garantías suficientes para ser socios de la misma.

4. ¿Ha sido beneficiario de algún crédito en una cooperativa?

Tabla N° 24. Beneficiario de algún crédito

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Si	215	58%
No	157	42%
Total	372	100%

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

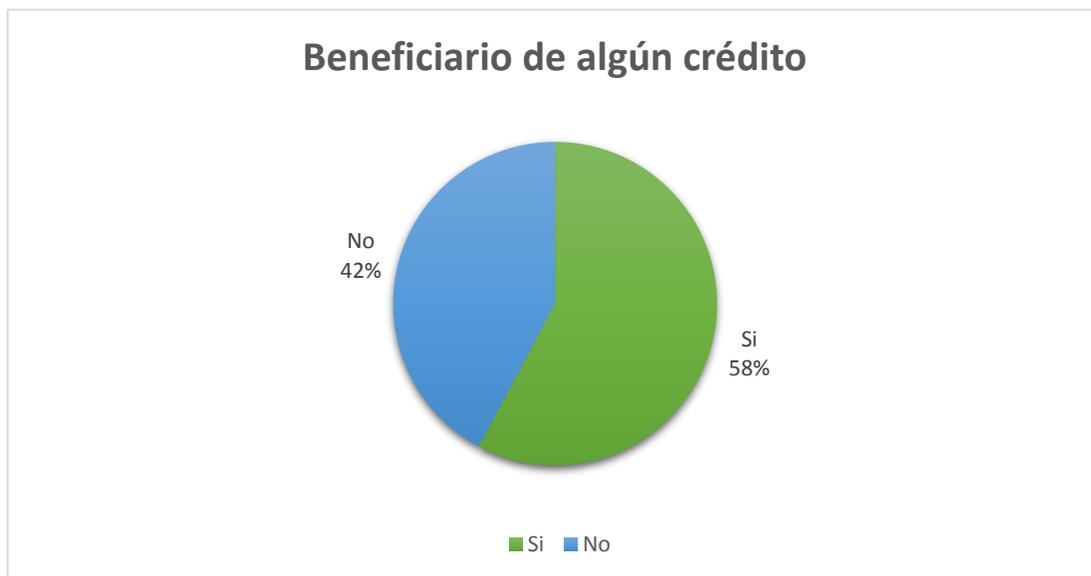


Gráfico N° 22. Beneficiario de algún crédito

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 58% de la población encuestado si ha accedido a un crédito por varios factores como la mejora en sus negocios o solventar alguna necesidad, mientras que las demás personas no acceden a dicho servicio por no contar con las posibilidades de pagar una deuda contraída.

5. ¿Cuáles fueron las razones que le impulsaron a realizar un crédito en una Cooperativa?

Tabla N° 25. Razones para realizar un crédito

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Crecimiento del negocio	150	40%
Aumento en la producción	122	33%
Educación	50	13%
Otras	50	13%
Total	372	100%

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

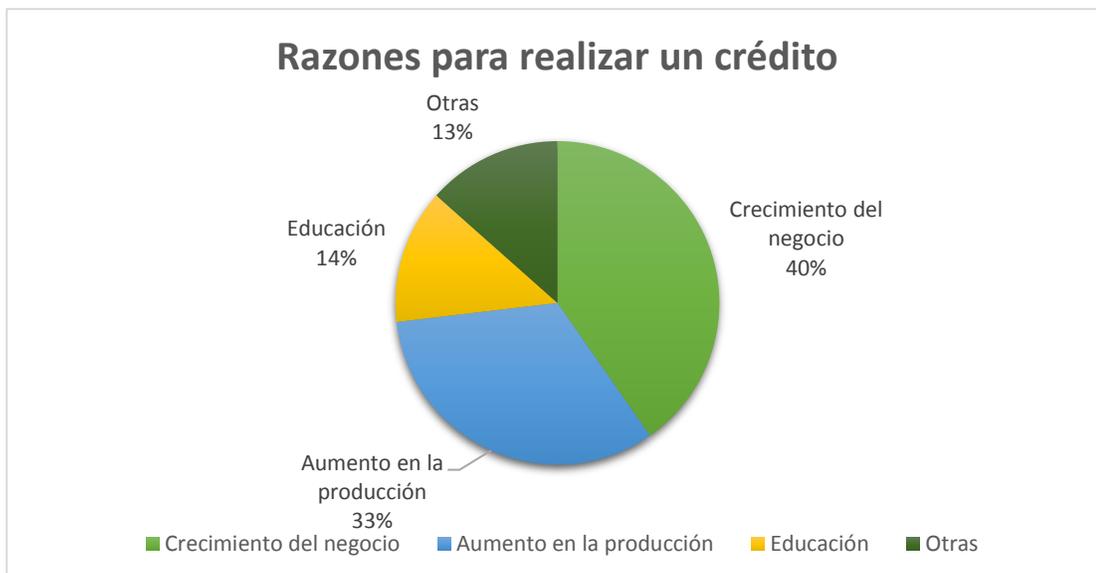


Gráfico N° 23. Razones para realizar un crédito

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 40% de los encuestados adquieren créditos para las mejoras en sus negocios, otra parte significativa para el aumento en la producción agrícola, y las partes minoritarias usan para la educación y otra actividad.

6. ¿Cree usted que la documentación solicitada para la emisión créditos es la correcta?

Tabla N° 26. Documentación adecuada para un crédito

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Si	180	48%
No	192	52%
Total	372	100%

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

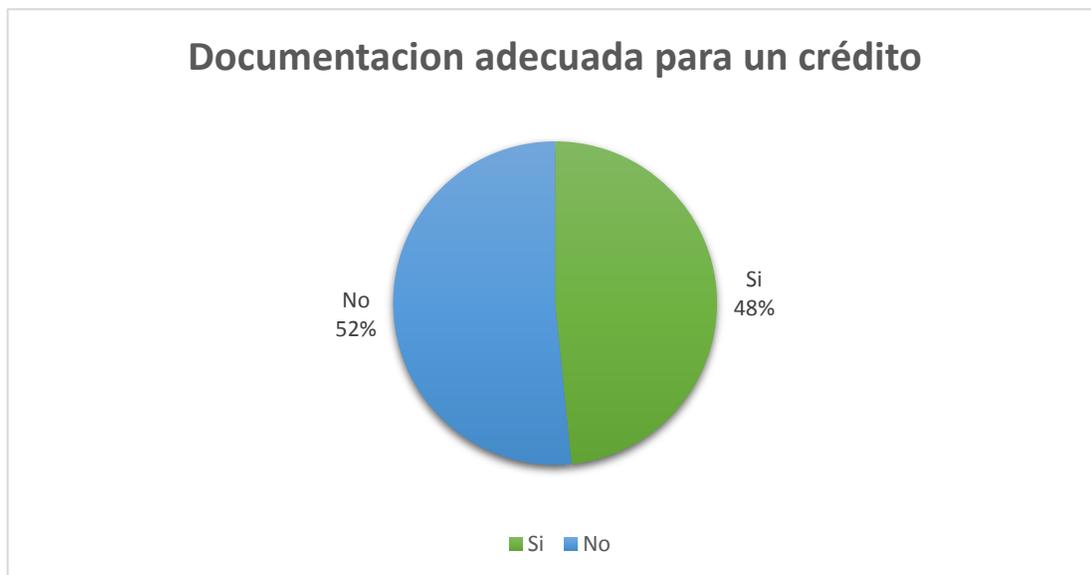


Gráfico N° 24. Documentación adecuada para un crédito

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 48% de las personas encuestadas consideran que la documentación que solicitan para acceder a un crédito son las adecuadas y fáciles de presentar, mientras la mayoría de las personas creen que la documentación requerida para este servicio es demasiado extensa y complicada de conseguirla.

7. ¿Cuándo usted adquiere un crédito le explican las condiciones de pago?

Tabla N° 27. Condiciones de pago de un crédito

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Si	372	100%
No	0	0%
Total	372	100%

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

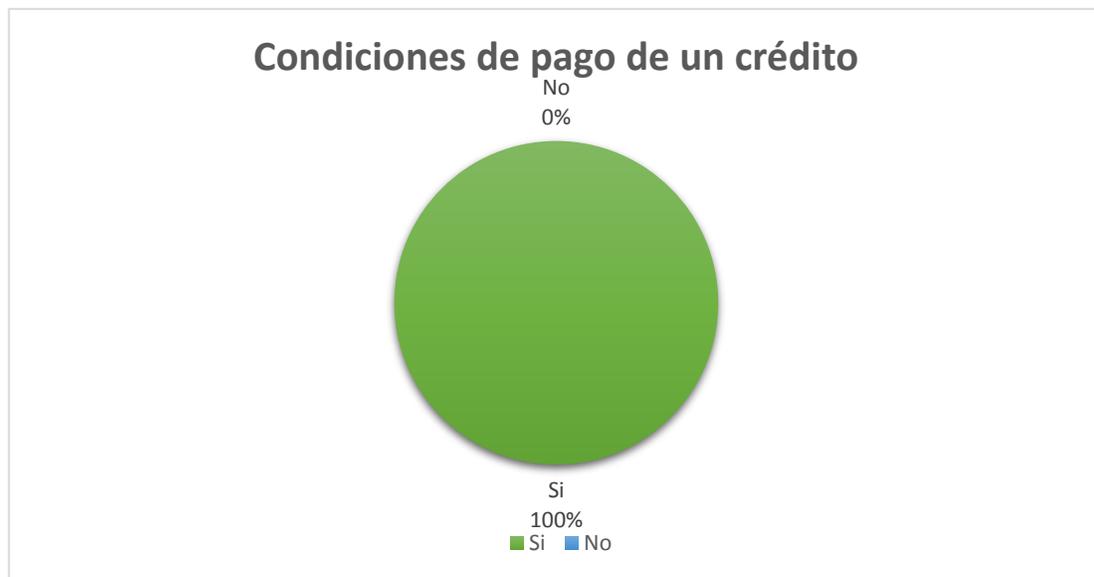


Gráfico N° 25. Condiciones de pago de un crédito

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

Toda la población afirma que si se les informa las formas en las que deben pagar sus obligaciones al momento de acceder a un crédito.

8. ¿Cuál es el tipo de crédito que más ha utilizado para solventar sus necesidades?

Tabla N° 28. Tipo de crédito más solicitado

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Microcréditos	235	63%
Consumo	80	22%
Préstamos estudiantiles	50	13%
Préstamos emergentes	7	2%
Total	372	100%

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

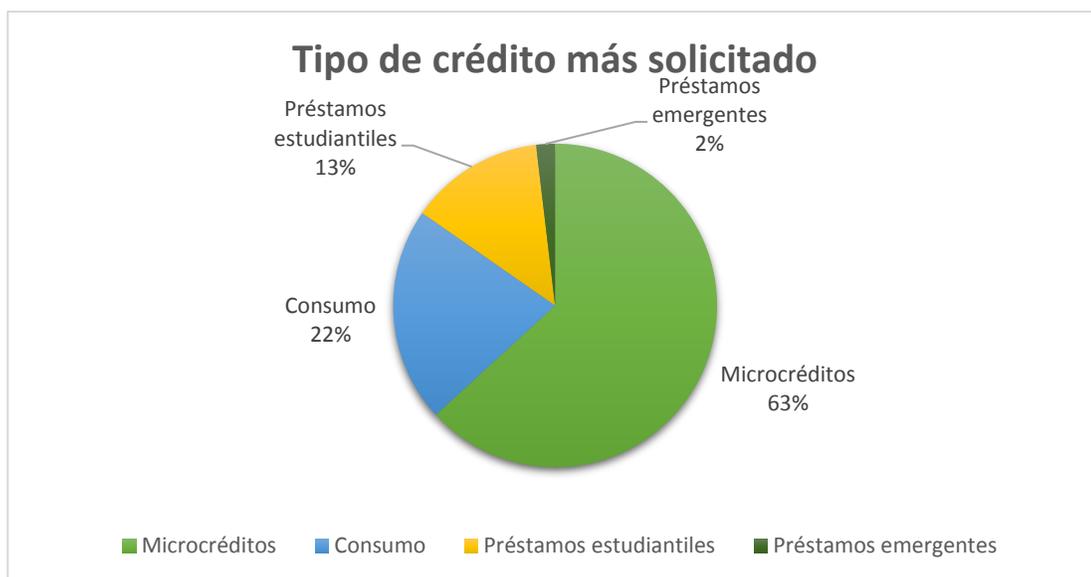


Gráfico N° 26. Tipo de crédito más solicitado

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El crédito más solicitado por las personas son los microcréditos al ser de montos no muy altos y la tasa de interés más accesible de pago, y las partes restantes son para créditos eventuales que generalmente son aquellos menores de un año.

9. Considera que el proceso para acceder un crédito es:

Tabla N° 29. Proceso para acceder a un crédito

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Rápido	3	12%
Óptimo	15	60%
Complejo	7	28%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

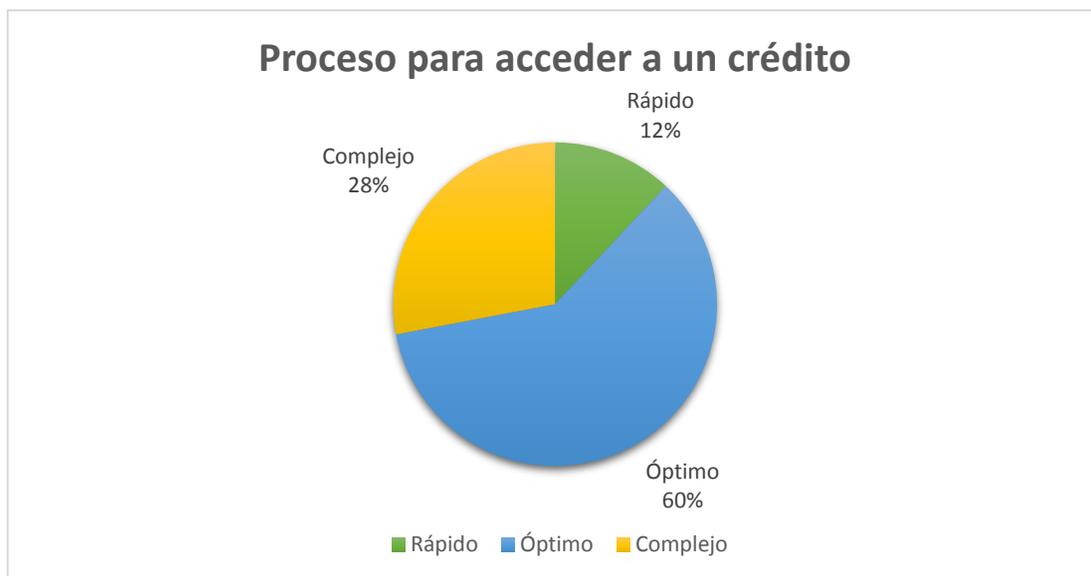


Gráfico N° 27. Proceso para acceder a un crédito

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

La mayoría de personas afirma que el trámite de acceso para un crédito es óptimo tanto como en el transcurso del papeleo como al momento de la entrega, el restante de la población considera que se pueden agilizar los tramites que se realizan en la entrega de los créditos.

10. ¿Cree que el departamento de créditos realiza una adecuada evaluación a las personas que van a ser beneficiarias del préstamo?

Tabla N° 30. Evaluación adecuada a las personas para otorgar un crédito

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Si	200	54%
No	172	46%
Total	372	100%

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

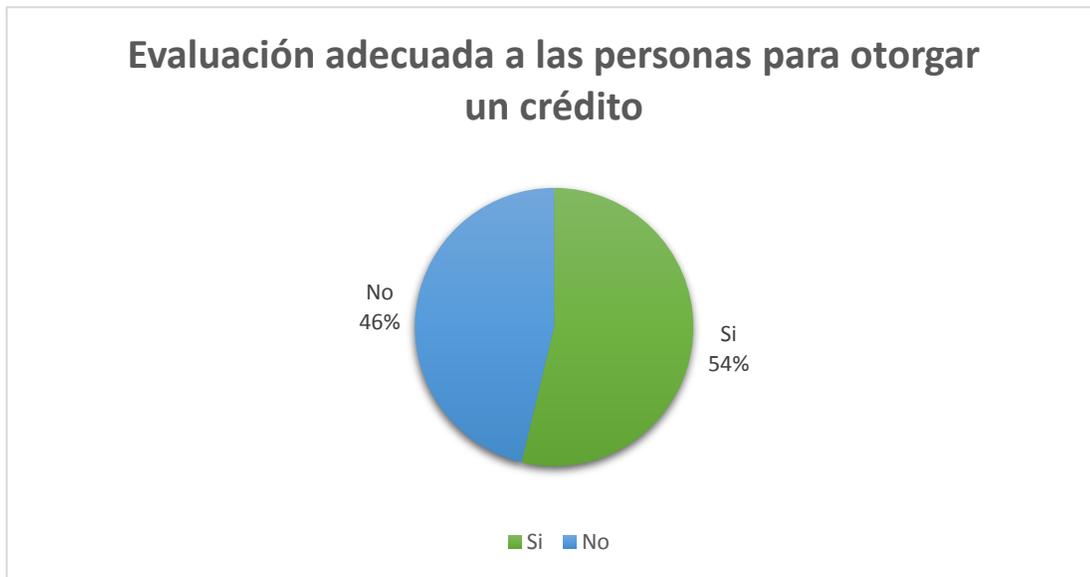


Gráfico N° 28. Evaluación adecuada a las personas para otorgar un crédito

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 54% de la población encuestada cree que se realiza una evaluación adecuada sobre los requisitos necesarios para acceder a un crédito, mientras el restante afirma que debe hacerse un análisis más a fondo para no incrementar el índice de cartera vencida.

11. ¿Alguna vez se ha retrasado con el pago de la cuota de su crédito?

Tabla N° 31. Retraso pago cuota de crédito

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Si	270	73%
No	102	27%
Total	372	100%

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

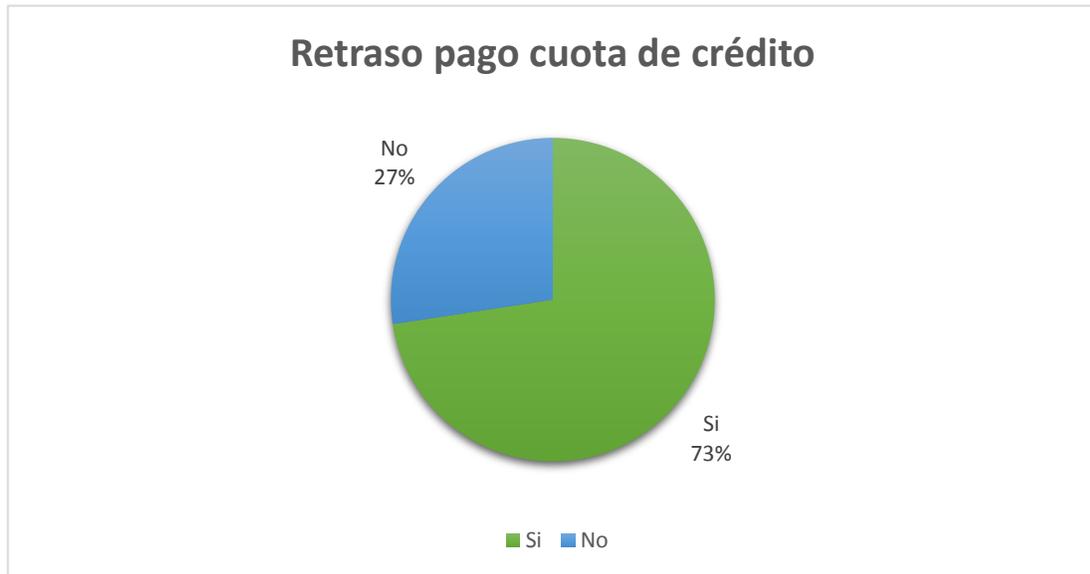


Gráfico N° 29. Retraso pago cuota de crédito

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

La mayor parte de las personas a las que se les realizó la encuesta afirma que tuvo retrasos en el pago de sus cuotas por gastos imprevistos, que cubrieron con el dinero destinado a pagar sus deudas, la otra parte de la población al contar con la posibilidad económica no tiene retraso en el pago de sus cuotas.

12. ¿Cuáles fueron los motivos que hicieron que se retrase en el pago?

Tabla N° 32. Motivos del retraso del pago de la cuota de crédito

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Deudas en otras instituciones financieras	50	13%
Gastos imprevistos	150	40%
Administración inadecuada del dinero	100	27%
Falta de capital	72	19%
Otros	0	0%
Total	372	100%

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

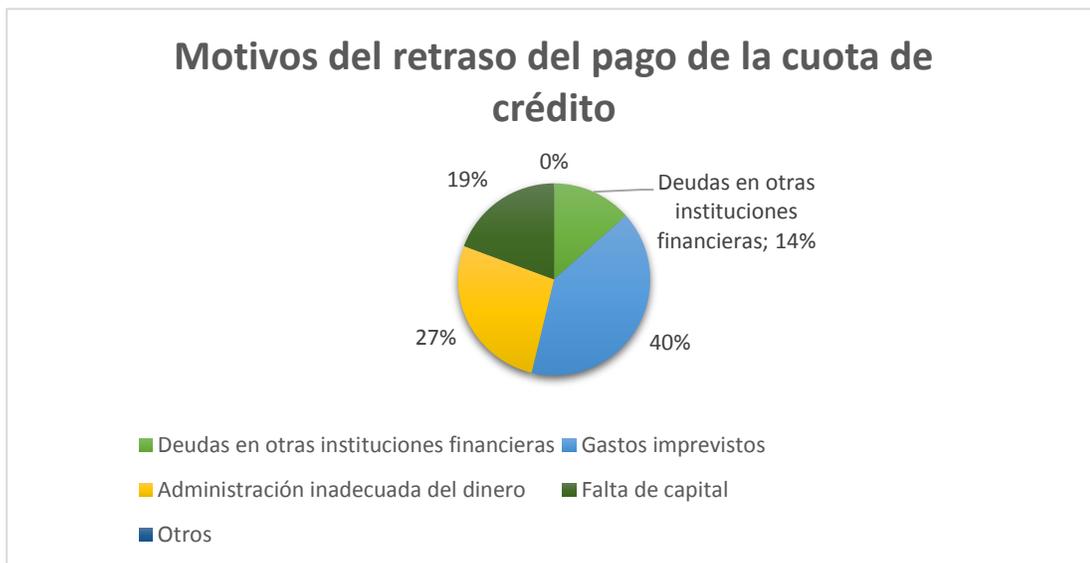


Gráfico N° 30. Motivos del retraso del pago de la cuota de crédito

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 40% de las personas aseveran que el motivo principal de sus retrasos en el pago de sus cuotas es la existencia de gastos que se presentan de forma fortuita y que deben ser cancelados al instante, las demás personas consideran que la mala administración del dinero, las deudas en otras instituciones financieras y la falta de dinero generan sus retrasos.

13. ¿Qué medios utiliza la cooperativa para informarle que se acerque a cancelar una cuota vencida?

Tabla N° 33. Medios utilizados para informar de cuota vencida

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Llamadas telefónicas	190	51%
Mensajes de texto	100	27%
Notificaciones	50	13%
Otros	32	9%
Total	372	100%

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

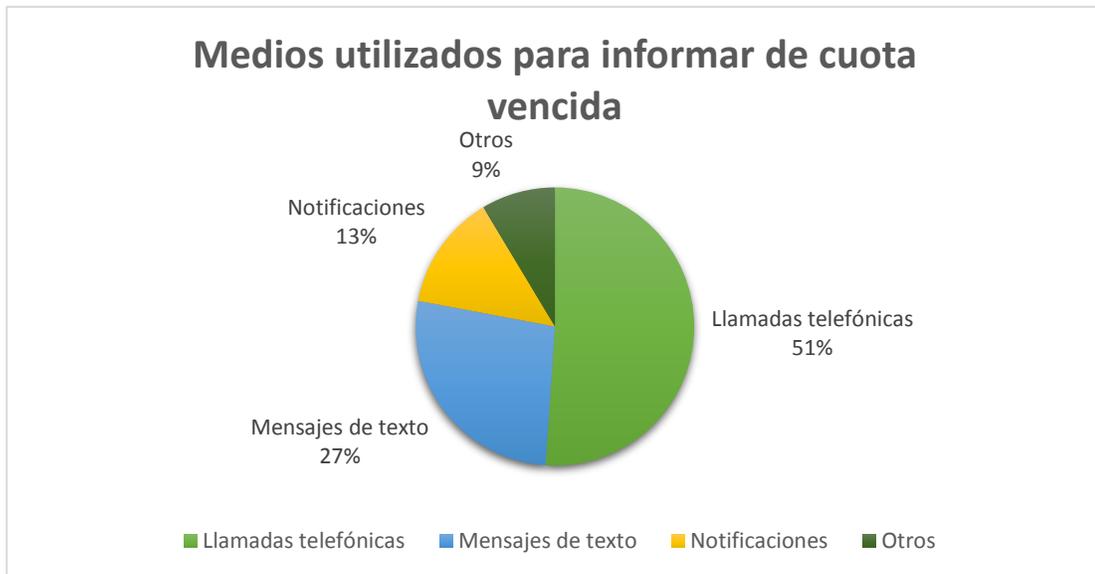


Gráfico N° 31. Medios utilizados para informar de cuota vencida

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

El 51% de los encuestados que representan la gran mayoría afirma que el medio más utilizado para recibir las notificaciones de retrasos en sus cuotas son las llamadas telefónicas, seguido por el envío de mensajes de texto, notificaciones escritas y el último medio usado en casos extremos de impago es la visita de los agentes de crédito a sus viviendas.

14. ¿Del crédito adquirido en una cooperativa alguna vez constó en el buró de crédito con calificación vencida?

Tabla N° 34. Buró de crédito

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Si	180	48%
No	192	52%
Total	372	100%

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

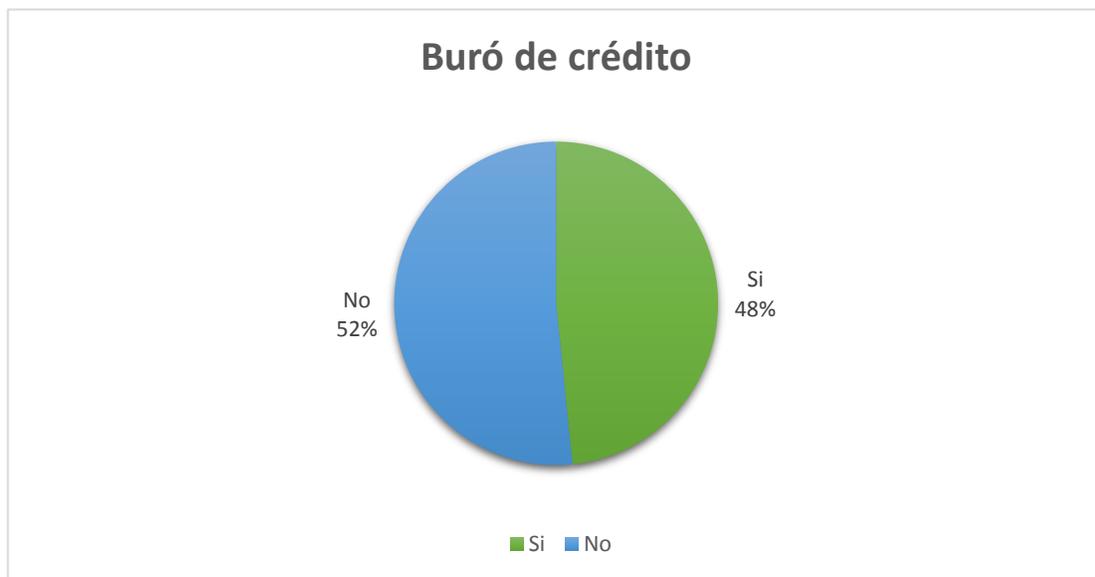


Gráfico N° 32. Buró de crédito

Fuente: Encuesta realizada a la colectividad

Elaborado por: Gómez J.

Análisis e interpretación

Una parte considerable de los encuestados que representan el 48% afirma haber estado en el buró de crédito con calificación vencida por los retrasos en los pagos de sus cuotas dándoles una imagen negativa dentro de la institución, mientras la mayoría de las personas no han estado dentro del buró y son propensos a acceder a créditos posteriores por la imagen que presentan a la cooperativa.

Análisis e interpretación de datos provenientes de las entrevistas al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

1) ¿Existe un manual de control interno para el área de cartera vencida?

Existen políticas de crédito y cobranzas más no un documento integral que norme el proceso crediticio.

2) ¿Cree usted que un manual de control interno para el área de cartera vencida puede lograr eficiencia en la gestión financiera?

Sin duda alguna un Manual acorde a los requerimientos de la institución permitirá mejorar la eficiencia en la gestión financiera de la cooperativa, debido a que cuenta con normas y procedimientos específicos que ayudará en la colocación y recuperación de los préstamos, mismos que permitirán mejorar la liquidez.

3) ¿Qué gestión está realizando la institución para enfrentar el alto índice de morosidad?

La institución ha decidido tomar mayor atención en la comunicación con los socios que se encuentran en mora, se ha intensificado las visitas domiciliarias a los socios y a los garantes, persuadiéndolos de esta forma para ponerlos al día en sus pagos.

4) ¿Considera que deben mejorarse las políticas de crédito y cobranzas en la cooperativa?

Por supuesto, todo proceso de innovación y mejora es saludable en cualquier institución y más aún en el sistema financiero, pues deben revisarse los procesos de análisis e instrumentación, así como en los mecanismos de recuperación de cartera vencida.

5) ¿Cuál es el índice de morosidad?

Realmente el índice de morosidad en la cooperativa es elevado en relación a los estándares considerados normales, esto se debe en parte a un legado recibido de administraciones anteriores y en otra a los limitados procesos de entrega y recuperación del crédito.

6) ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. es eficiente en la gestión de crédito y cobranzas?

Si bien es cierto ha mejorado en los últimos tiempos, pero no se ha logrado alcanzar los niveles deseados.

7) ¿Cuentan con información suficiente que permita analizar el historial crediticio de los socios?

Se realiza una revisión del socio en el buró de créditos, pero no es suficiente porque la información no es actualizada inmediatamente, además el jefe de créditos dio a conocer que les hace falta poner mayor énfasis en el control del sistema judicial para saber si los mismos tienen o no juicios ejecutivos con otras personas o entidades.

8) ¿Los procedimientos que se aplica en el área de cobranzas son los indicados para la recuperación de cartera?

Las personas entrevistadas opinaron que los procedimientos que se aplica en el área de cobranza no son los indicados debido a que existe un alto índice de morosidad, por consiguiente, se debería implementar nuevas normas que sean efectivas e indiquen el procedimiento a seguir para el cobro y disminución de la cartera.

9) ¿Cuáles considera usted que son las razones por las que se genera cartera vencida?

Las razones por las que se genera cartera son primeramente por la mala colocación de los créditos esto se da por no analizar de forma correcta la información crediticia, así como la capacidad de pago, otro inconveniente que tienen es que inicialmente los créditos se otorgaban sin mayor control a personas conocidas que muchas veces incumplían en el pago lo que conllevaba a caer en morosidad, por ello reiteran la necesidad de crear nuevas políticas para otorgar y cobrar los créditos.

10) ¿Cuáles son los problemas que puede tener la institución si sobre pasa los índices de morosidad de los establecidos por la entidad reguladora?

Los problemas que puede tener la institución si sobre pasa los índices de morosidad es de carácter legal como una intervención por parte de la SEPS, cese de actividades hasta el cierre de la cooperativa, es por ello la preocupación de que la cooperativa no supere estos límites establecidos.

11) ¿Cómo se les informa a los socios cuando se encuentran en estado de morosidad?

Un día antes de la fecha determinada para el pago se les procede a llamar esto es mediante vía telefónica, en caso de no cumplir con el pago en la fecha acordada se les notifica por tres veces, la última de estas notificaciones es una notificación extrajudicial, el costo de estas notificaciones las asume la cooperativa.

PLAN DE MEJORAS

Datos Informativos

Título

Propuesta de Manual de Control Interno en Área de Cartera Vencida para Determinar Falencias de Cobranza, de la Cooperativa Salinas Limitada.

Institución ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

Beneficiarios

- Área administrativa y financiero
- Directivos
- Empleados
- Socios

Ubicación

Provincia de Bolívar, parroquia San Luis

Equipo técnico responsable

- **Investigador:** Jessica Nataly Gómez López
- **Tutor:** Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

MANUAL DE CONTROL INTERNO EN ÁREA DE CARTERA VENCIDA PARA DETERMINAR FALENCIAS DE COBRANZA, DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LIMITADA.

Procesos de Crédito

Cada Asesor de Crédito que instrumenta una operación es responsable de las siguientes actividades vinculadas con la administración de su cartera:

- **Promoción**

Comprende el conjunto de tareas encaminadas a:

1. Difundir las características y ventajas de los productos/ servicios disponibles de la Cooperativa.
2. Identificar las necesidades financieras de los potenciales clientes.
3. Crear necesidad para mejorar su negocio o situación de hogar.

Control.

El asesor debe presentar diariamente el rutero con el: nombre y apellido, teléfono, dirección y compromiso.

- **Solicitud**

Corresponde a la recepción de la solicitud de crédito, en los formatos aprobados por la Cooperativa, la que deberá estar debidamente suscrita por el socio que requiere el crédito, el asesor de crédito está en la obligación de ayudar en el llenado de la solicitud de crédito cuando el socio solicite.

Control

Verificar que la solicitud esté completa y firmada por el socio con similar rúbrica a la cédula de identidad de igual forma la solicitud de garante.

- **Evaluación del Buró de Crédito**

1. El Asesor revisa el Buró de Crédito y verifica que el socio o garante no tenga, alguna operación con calificación B, C, D ó E a la fecha de análisis (actual).
2. En el caso que tenga una calificación C, D ó E a la fecha de análisis, y B en vivienda, se negará la solicitud.
3. Si un socio tuvo calificación C ó D en los últimos doce meses solicitar certificado de estos 60 días, la solicitud requiere la aprobación obligatoria del Jefe de Crédito para proceder al trámite (histórico), si el socio tuvo una calificación E, cartera castigada o en demanda judicial en los últimos doce meses, la solicitud se negará (histórica).

Control

El formato impreso del Buró de Crédito (actual e histórico) deberá ser incluido en la carpeta del socio, debe constar la sumilla o sello del asesor para constancia de la revisión de este documento.

- **Inspección**

1. El Oficial deberá visitar la casa, negocio o lugar de trabajo del socio y garante.
2. El asesor de crédito está en la obligación de realizar las inspecciones al negocio y al domicilio, en la inspección se levanta la información necesaria para conocer la capacidad, la voluntad y las garantías.

- **Aprobación**

1. De acuerdo a las condiciones del crédito, en particular el monto, el Asesor solicita la aprobación de la operación al Comité de Crédito, Gerencia General, Jefatura de Crédito, Jefe de Agencia.
2. La operación se aprueba de acuerdo al nivel de autorización, el Asesor se encuentra facultado a instrumentar el crédito,

3. Hasta USD 1.500 de saldos acumulados en una o varias operaciones los Jefes de Agencia tendrán atribuciones de aprobación de crédito.

Control

No se puede tramitar la operación si no se cuenta con la instancia de aprobación correspondiente, el mismo quedará registrado con la firma y sello de aprobación.

- **Instrumentación (Clasificación)**

1. Con la aprobación de la instancia correspondiente, el Asesor es responsable de la instrumentación de cada operación, la que se realizará de acuerdo al tipo de crédito
2. En créditos superiores a USD 1.000 en aquellos casos que el cónyuge del socio no sepa o no pueda firmar el pagaré, se requiere un Poder especial Notariado que le faculte al cónyuge a contraer el crédito.

- **Constitución de la Garantía Hipotecaria**

1. Verificar inscripción en el Registro de la Propiedad del Cantón correspondiente al inmueble
2. Monto máximo del crédito con garantías hipotecarias, cobertura del 140%, el avalúo de la propiedad debe ser realizada por un profesional del área. Los costos de la hipoteca y avalúo son cubiertos por el socio.

- **Desembolso**

1. El desembolso se realiza mediante crédito a la cuenta del socio solicitante o con cheque girado a nombre exclusivamente del titular del crédito.
2. No se pueden otorgar créditos a menores de edad, ni tampoco pueden ser garantes.

3. Los pagarés o instrumentos deben hallarse siempre firmados, se aceptan huellas digitales, siempre y cuando presente poder especial o poder general elevado a escritura pública.
4. Las firmas de los socios y garantes deben ser iguales a los de la cédula de ciudadanía.
5. La firma del pagaré deberá ser realizado en las Oficinas de la Cooperativa en presencia del Asesor de Crédito, en casos especiales y a petición del cliente el asesor de crédito será responsable de recoger las firmas en el campo debiendo entregar los expedientes en un plazo menor a 24 horas.
6. No pueden intercambiarse las responsabilidades de cada operación por parte de los Asesores de Crédito.
7. El asesor de crédito asume la responsabilidad integral del proceso de crédito: promoción, colocación y recuperación de crédito, continuando con el re- préstamo.

Procedimiento de concesión de créditos

Objetivo

Definir los pasos básicos que se deben seguir para el otorgamiento de créditos desde el inicio de la relación formal entre el Acreditado y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

Alcance

Se aplica en el Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

Responsabilidad

- Asistente de crédito
- Oficial de crédito

- Jefe de crédito
- Comité de crédito (Gerente general, Oficial de crédito, un delegado por el Consejo de Administración).

Procedimiento para promoción de créditos

Comprende el conjunto de tareas encaminadas a:

1. Difundir las características y ventajas de los productos y servicios disponibles de la Cooperativa.
2. Identificar las necesidades financieras de los potenciales clientes.
3. Crear necesidad para mejorar su negocio o situación de hogar.
4. Promover a promocionar a través de medios de alcance masivos de difusión como, por ejemplo: por la prensa escrita, radio local, televisión regional.
5. Segmentar los mercados que ofrecen buenos antecedentes crediticios.
6. Realizar visitas según la planificación de rutas para optimizar y tiempo.
7. Estrategia para colocación de créditos.
8. Demás funciones que designe el inmediato superior.

Control.

El asesor debe presentar diariamente el rutero con el: nombre y apellido, teléfono, dirección y compromiso.

Procedimiento crediticio para el asistente de crédito

Comprende el conjunto de tareas encaminadas a:

1. Tiene a disposición las solicitudes de créditos en los formatos aprobados por la Cooperativa, y los pagarés.

2. Comprueba que esté debidamente llenado y firmado el pagaré, por parte del socio solicitante, titular de la cuenta de ahorros, su cónyuge y garantes.
3. Verifica que la solicitud esté completa y firmada por el socio con similar rúbrica a la cédula de identidad de igual forma la solicitud de garante.
4. Comprueba los requisitos del socio/cliente, y garantes.
5. Prepara la carpeta para trámite del crédito y revisa que la documentación esté completa.
6. Ingresas los datos al sistema y actualizas la información del socio y garantes en el caso que hayan sido socios y/o garantes en la Cooperativa.
7. Constata las firmas de las cédulas de identidad del socio/cliente, garantes y, cónyuges.
8. Comprueba la liquidación del crédito
9. Digita el préstamo en el sistema e ingresa las condiciones de otorgamiento del crédito asignando, número de socios, número de préstamos, monto, plazo, tasa de interés, fecha de emisión y vencimiento del otorgamiento de crédito.
10. Envía la documentación al oficial de crédito.
11. Demás funciones que el jefe inmediato superior le asigne.

Procedimiento crediticio para el oficial de crédito

Comprende el conjunto de tareas encaminadas a:

1. Atiende al socio/cliente, proporcionando una información detallada sobre los productos y servicios que facilita la Cooperativa.
2. Realiza la negociación preliminar tratando sobre el monto, intereses, plazo y, el requerimiento del crédito, indica sobre las referencias del llenado del formulario de la solicitud, y anticipa de las potenciales

condiciones para la concesión del crédito e informa del tiempo de aprobación del crédito.

3. Informa y facilita al socio de los requisitos que debe presentar, también para los garantes, dependiendo las condiciones de crédito.
4. Facilita los formularios de solicitud del crédito del socio y de los garantes.
5. Recapta la carpeta con solicitud de crédito y, de los documentos correspondientes requeridos para el crédito.
6. Procede con la revisión y, analiza el formulario de la solicitud de crédito y, documentos del socio de acuerdo a lo referido por el asistente de crédito.
7. Revisa el Buró de Crédito del socio y garantes y verifica su nivel de endeudamiento, antecedentes crediticios reportados por otras instituciones.
8. Realiza la verificación y cruce de información de acuerdo a lo detallado en la solicitud de crédito mediante fuentes de información adicional como función judicial, registro civil, CNT.
9. Procede a evaluar si la solicitud de crédito presentada cumple con las políticas de crédito de la Cooperativa.
10. Realiza las inspecciones al negocio y al domicilio donde se levanta la información necesaria para conocer la capacidad, la voluntad y las garantías que asegure la recuperación de la obligación y que la información que consta en la solicitud sea verdadera.
11. Dictamina al asistente de crédito la preparación de documentos legales y de respaldo de la operación en caso de ser factible la concesión del crédito.
12. Aprueba y liquida dependiendo las condiciones de crédito, en particular el monto, el Oficial solicita la aprobación de la operación al Comité de Crédito, Gerencia General, Jefe de Crédito Aprueba.
13. Ingresar la operación en el sistema de la Cooperativa.

14. Pasa la documentación al jefe de crédito.
15. Demás funciones que el jefe inmediato superior le asigne.

Procedimiento crediticio para el jefe de crédito

Comprende el conjunto de tareas encaminadas a:

1. Recapta las carpetas de crédito con sus documentos correspondientes para ser analizadas.
2. Revisa la información que contiene la solicitud de crédito, la documentación de respaldo exigida.
3. Analiza la solicitud de crédito utilizando criterios adicionales para la calificación tales como las 5 Ces de crédito.
4. Realiza la verificación y cruce de información de acuerdo a lo detallado en la solicitud de crédito mediante fuentes de información adicional como función judicial, registro civil, CNT.
5. Realiza verificación mediante llamadas telefónicas a las referencias dadas por el solicitante del crédito para confrontar con lo detallado en la solicitud de crédito.
6. Confirma los datos relacionados con el trabajo: cargo que desempeña, tiempo en el trabajo, dirección del trabajo, ingresos brutos mensuales y, otros ingresos debidamente justificados.
7. Intensifica el análisis técnico basado en la solvencia moral y capacidad de pago si el monto es de consideración riesgo para la recuperación.
8. Revisa en el Buró de Crédito el historial crediticio del socio y garantes y verifica su nivel de endeudamiento, cumplimiento en las obligaciones contraídas, créditos vigentes y estados de situación del mismo, las garantías, si es codeudor, que mantiene con otras instituciones financieras.

9. Imprime el reporte del buró de crédito, marcando las observaciones respectivas, y adjunta reporte a la carpeta de crédito.
10. Establece lineamientos para realizar inspección.
11. Resuelve aprobar los créditos cuyo monto sea hasta USD 2.000, si corresponde a un monto superior a lo señalado, el comité de crédito resuelve la aprobación.
12. Informa al socio, la aprobación o negación del crédito en base a los procedimientos efectuados.
13. Demás funciones que el jefe inmediato superior le asigne.

Procedimiento crediticio para el comité de crédito

Comprende el conjunto de tareas encaminadas a:

1. Evalúa el expediente del crédito, valiéndose del informe y, recomendaciones técnicas previas del oficial de crédito y asistencia de crédito.
2. Emite su opinión técnica referente a la solicitud, ratificando, modificando u oponiéndose a la recomendación de las instancias previas.
3. Registra la resolución de créditos de las instancias previas en el acta respectiva.
4. Emite aprobación a las solicitudes de crédito o negando y o suspendiendo según sea el caso.
5. Si el crédito es aprobado traslada el expediente y, registro de aprobación al jefe de crédito para que continúe con el trámite del crédito o realice las correspondientes correcciones y recomendaciones si fuese el caso.
6. Lleva un registro de las solicitudes de crédito tramitados o aprobados.
7. Demás funciones contingentes.

Procedimiento de cobranzas

Objetivo

Definir los pasos básicos que se deben seguir para recuperar la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

Alcance

Se aplica en el Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

Responsabilidad

- Oficial de crédito
- Jefe de cobranzas
- Asistente de cobranzas

Procedimiento para el asistente de cobranza

Departamento de Cobranzas

Comprende el conjunto de tareas encaminadas a:

1. El asistente de cobranza genera diariamente una lista de morosidad con el propósito de efectuar el proceso de recuperación de cartera vencida.
2. Dispone de un reporte de vencimiento mensual de los créditos que están por vencer la primera semana de cada mes, con la finalidad de realizar las llamadas recordatorias o preventivas.
3. A partir del primer día de vencimiento de la cuota, contacta telefónicamente o por visita personal al socio comunicándole el atraso.
4. Una vez generado el listado los asistentes deben planificar visitas, sabiendo que es el medio por el cual se puede lograr acuerdos oportunos, aprovechando eficientemente el tiempo.

5. Examinan diariamente montos atrasados, número de cuotas, fecha del último pago, número de socios y aplican los mecanismos de recuperación dependiendo del caso.
6. Seleccionan a los socios en morosidad para notificar y proceden ingresar recargos por llamadas telefónicas, visitas, notificaciones, dependiendo cual sea el caso.
7. Imprimen notificaciones y pasan dicho documento para que el jefe de cobranzas selle y firme respectivamente.
8. Entrega las notificaciones de cobro una vez que el socio que se encuentra en morosidad no se acerque a solucionar sus obligaciones.
9. Registra las notas de cobro con firmas de recibido por el socio, cónyuge, garantes o por terceras personas, en los respectivos comprobantes de cobro, receptando una copia al socio y archivando original en la carpeta correspondiente.
10. De las carpetas ejecutadas, los oficiales de cobranza elaboran informes diarios de notificaciones, indicando las observaciones producidas, para que sean revisados por el jefe de cobranza.
11. Demás funciones que el jefe inmediato superior le asigne.

Procedimiento para el jefe de cobranza

Comprende el conjunto de tareas encaminadas a:

1. Solicita al Asistente el reporte de morosidad, con el propósito de gestionar su recuperación.
2. Procede al envío de segunda y tercera notificación al socio/cliente y garantes una vez transcurridos con 15 y 30 días calendario.
3. Cumplido los 45 días de vencimiento del crédito, entrega de la tercera notificación al deudor y garante, anunciando efectuar trámite judicial.

4. Solicita al departamento de créditos los expedientes o carpetas de los socios que se encuentran en morosidad.
5. Posteriormente procede a clasificar de acuerdo a ubicación geográfica, días de morosidad acumuladas, montos atrasados.
6. Procede bloquear las cuentas del deudor, codeudor y garantes dependiendo si son socios, previa autorización del departamento de contabilidad.
7. Previo la revisión y análisis del listado de morosidad, segmenta dicho listado para que los asistentes de cobranza efectúen procesos de cobro.
8. Si el socio cancela la deuda en su totalidad o parcial, negocia plazos y pagos, realiza transferencias total o parcial, o liquida el crédito.
9. Autoriza el desbloqueo de la cuenta mediante autorización del jefe del departamento de contabilidad, una vez llegado a una solución con el socio en morosidad.
10. Luego de la recuperación de la cartera efectuada mediante los procesos establecidos, elabora informes de recaudación diariamente de los créditos cancelados, cuotas al día o liquidados, y adjunta dicho documento a las carpetas correspondientes para ser enviados al departamento de créditos.
11. Registra la recaudación especificando sus respectivos documentos de respaldo.
12. Envía de sus reportes mensuales de recaudación de cartera a la gerencia para el respectivo análisis.
13. Una vez agotado el proceso de cobro extrajudicial, redacta un oficio y envía al abogado asesor que efectuó el trámite ejecutivo.
14. Tiene a su disposición las carpetas con documentos legales para enviar al abogado asesor.
15. Elabora una estadística de los deudores en trámite judicial.

16. Solicita informes al abogado de los avances del trámite judicial en proceso.
17. Envía a la gerencia general los informes del proceso legal de recuperación.
18. Demás funciones que el jefe inmediato superior le asigne.

Procedimiento para el Abogado Asesor

Comprende el conjunto de tareas encaminadas a:

1. Recibe oficio y listado con documentación de los socios en mora para ser efectuados el proceso legal.
2. Realiza notificación judicial al socio en mora, estipulando que en un plazo de 24 horas se dé solución, caso contrario inmediatamente procede la ejecución de trámite legal.
3. Recibe solicitud del jefe de cobranza, donde solicita informe sobre los avances del trámite legal.
4. Redacta y envía informe al jefe de cobranza sobre el avance de los trámites legales.
5. Será su responsabilidad de poner en marcha todos los mecanismos legales hacia el deudor, también que se procedan de las garantías crediticias otorgadas por el adeudado, con el propósito de forzar el pago de la obligación.
6. Efectúa todas las medidas pertinentes, y posteriormente citar al demandado, caso de no recibir respuesta por el demandado solicitará que se dicte sentencia.
7. Será responsable de la elaboración y revisión de contratos, minutas e informes jurídicos mensuales concernientes al estado de los créditos en demanda judicial.
8. Solicita en los juzgados, al juez correspondiente que está llevando el caso se dicte sentencia.

9. Solicita prohibición y enajenación de bienes para en lo posterior proceder el embargo.
10. Solicita el nombramiento de un Perito, el mismo que será responsable de realizar la liquidación de intereses, y costas procesales.
11. Con la resolución del embargo de bienes otorgado por el Juez, acuerdan la fecha con el alguacil, personal policial y depositario para efectuar embargo de bienes muebles o inmuebles al socio y/o garante si amerita el caso.
12. Si el demandado no paga o tiene limitados bienes, dentro de 24 horas de acuerdo a la normativa de sentencia, el abogado solicitará al Juez las copias certificadas para presentar la demanda de insolvencia en forma individual a los deudores.
13. Demás actividades contingentes según amerite el caso.

Políticas Generales de Crédito para el control de otorgamiento crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

Se concederán créditos a los socios que cumplan con los siguientes requisitos:

1. Ser socio de la Cooperativa, ello significa que haya aperturado su libreta de ahorros y constituido los certificados de aportación obligatorios.
2. Estar al día en los compromisos con la Cooperativa, tanto como deudor y como garante.
3. Adjuntar a la solicitud de crédito los justificativos pertinentes, tanto del deudor y garante.
4. Justificar la capacidad de pago dada por sus ingresos familiares y de la microempresa, los mismos que sólo deberán comprometerse hasta el 70% para cubrir los dividendos mensuales (capital e intereses).

5. Todo crédito tendrá un objetivo específico expresado detalladamente.
6. El solicitante deberá expresar el destino en la solicitud de crédito.

Es responsabilidad del oficial de crédito validar el objetivo del crédito solicitado y verificar que los recursos otorgados se utilicen para lograr dicho objetivo.

Todos los créditos serán otorgados en efectivo o cheque, en el entendido de que serán rembolsados en efectivo, por lo tanto:

1. Deben identificarse las fuentes de generación de ingresos del socio en el análisis de la capacidad de pago.
2. Debe existir una fuente de pago definida y predecible para el reembolso de todo crédito, esta fuente debe ser claramente identificada por escrito antes de la aprobación de un crédito.
3. El crédito debe estructurarse de manera que el cronograma de reembolso sea realista y en relación con las fuentes de pago del socio y con las políticas de crédito de la Cooperativa.
4. Como política, se prohíbe que un Directivo, miembro de Comité o empleado acepte cualquier obsequio como garantía de la prestación de cualquier servicio de la Cooperativa o la concertación de términos o condiciones especiales.
5. Se fomentará la buena costumbre del ahorro, debiendo el socio mantener la cuenta en movimiento, será un factor de decisión para la aprobación del crédito.

Fijación de Tasas de Interés y Seguros

Tasas de Interés

La tasa de interés sobre las operaciones de crédito que otorgue la Cooperativa deberá cubrir los siguientes costos:

1. El costo financiero real de ahorros y certificados de plazo fijo captados a corto, mediano y largo plazos.
2. El costo del financiamiento externo.
3. El costo operativo causado en la actividad de intermediación financiera que ejerce la Cooperativa.
4. El costo de las provisiones para proteger la cartera de préstamos.
5. El aumento de reservas institucionales en proporción al crecimiento del total de activos.

En la fijación de las tasas activas, también se tendrá en cuenta el comportamiento del mercado financiero en el que opera la Cooperativa en cuanto a condiciones y servicios de crédito ofrecidos.

La tasa de interés aplicada a los créditos será fija durante la vigencia del crédito.

La Cooperativa estará sujeta a las limitaciones de tasas de interés que por las normas legales vigentes sean aplicables, al segmento de microempresa (minorista, acumulación simple, acumulación ampliada).

Los intereses se cobrarán de acuerdo al tipo del crédito concedido y se devengarán de acuerdo a las políticas contables vigentes.

La Gerencia General recomendará la tasa de interés que aplicará la Cooperativa, a partir de una fecha determinada, la cual será aprobada por Consejo de Administración, existiendo la posibilidad de que ésta sea modificada cuando así lo considere la Cooperativa.

Jefe de crédito remitirá el primer día laborable del mes las tasas nominales vigentes en concordancia a lo dispuesto por el Banco Central.

Seguros

Los préstamos que conceda la cooperativa deberán tener un seguro de desgravamen, este seguro no podrá ser administrado directamente por la cooperativa, por lo que será tercerizado, es obligación de la cooperativa hacer conocer al socio el costo de la prima del seguro de desgravamen, así como facilitar el trámite de cobro del seguro en caso de requerirse. Se exceptuará la cobertura de seguro de desgravamen en los casos en que el comité de crédito haya aprobado operaciones a socios que por su edad no están dentro de los límites aceptados por la aseguradora, en este caso el socio dejará constancia escrita de su conocimiento de no gozar de este beneficio.

Garantías

Para todas las operaciones de crédito la Cooperativa exigirá como respaldo una garantía, pudiendo ser quirografaria, prendaria, hipotecaria, fiduciaria, colateral en efectivo y otras permitidas por la ley.

Se consideran a los garantes como prestatarios potenciales, por lo tanto, se aplicarán las mismas normas crediticias como si fuesen prestatarios.

La capacidad de pago de estos y su reputación deben determinarse y documentarse suficientemente.

Avalúo de Garantías

Cuando se trate de transacciones con prenda mercantil o hipoteca, deben contratarse el servicio de un evaluador técnico, que no tenga vinculación de ninguna naturaleza con el solicitante y que a su vez desconozca el monto de la posible transacción crediticia.

Previo a la aceptación de una garantía prendaria o hipotecaria se debe proceder a realizar el avalúo de las mismas. Dicho avalúo debe ser efectuado

por personal profesional debidamente calificado, quien deberá ser designado previamente por el Consejo de Administración.

Los informes de los avalúos deben ser entregados a la Cooperativa sin que los mismos sean de conocimiento del prestatario, además quedan sujetos a revisión por parte de la Cooperativa si así se considera necesario.

Los costos incurridos por avalúos serán cubiertos por los socios previa autorización y concesión del crédito, y serán cobrados por la cooperativa vía débito a la cuenta del socio para posteriormente ser cancelados a los peritos evaluadores.

Se mantendrá en la carpeta de crédito del socio una copia del avalúo de los bienes recibidos en garantía, actualizados por lo menos cada año.

Clasificación, calificación y provisiones de la cartera de crédito

La cartera de créditos deberá clasificarse, calificarse y aprovisionarse de acuerdo al nivel de supervisión en el cual se encuentre ubicada la Institución y teniendo en cuenta las instrucciones que impartan la Superintendencia de Bancos y Seguros o la SEPS y los resultados de dicha calificación deberán ser registradas con igual oportunidad en los estados financieros mensuales de la Institución.

La administración de la Cooperativa deberá evaluar permanentemente el riesgo de la cartera de crédito introduciendo las modificaciones del caso en las respectivas calificaciones y provisiones necesarias en cada evento.

El Comité de Calificación de Activos de Riesgo estará conformado por un miembro del Comité de Crédito, un integrante del Consejo de Administración y el Gerente General.

Periodicidad de la Calificación

En los siguientes casos, la periodicidad con la que debe hacerse esta evaluación y eventual recalificación será obligatoria.

La evaluación del riesgo crediticio de las operaciones que incurran en mora de más de 30 días después de haber sido reestructurados, En forma trimestral (con corte a marzo, junio, septiembre y diciembre), conforme lo establecen las Resoluciones vigentes.

La Institución deberá mantener, durante la vigencia de los créditos, la información que acredite y justifique los cambios de la calificación de un deudor a una de menor riesgo. Si los resultados del cambio en la calificación dieran lugar a provisiones adicionales, éstas deberán hacerse de manera inmediata.

Criterios de Evaluación

Morosidad de la cartera.

1. Capacidad de pago, ingresos y egresos del deudor y flujo de caja.
2. Solvencia del deudor: Nivel de endeudamiento, calidad y composición de los activos, pasivos, patrimonio, contingencias del deudor y de las garantías.
3. Naturaleza, liquidez, cobertura y valor de las garantías: Celeridad con que puedan hacerse efectivas, su valor de mercado técnicamente establecido, los costos razonablemente estimados de su realización y el cumplimiento de los requisitos de orden jurídico para hacerlas exigibles.
4. Servicio de la deuda y cumplimiento de los términos pactados: Atención oportuna de la deuda.
5. Número de veces que el crédito ha sido reestructurado y la naturaleza de su reestructuración.

6. Información comercial de los Buró de Crédito y demás fuentes que posea la entidad.

Calificación de los Créditos

Los créditos se calificarán en las siguientes categorías:

- **Por nivel de riesgo.**

- 1. Riesgo Normal (Calificación A-1, A-2, A3)**

Los créditos que merezcan esta calificación, deberán demostrar que sus flujos de fondos cubren de manera suficiente la capacidad de pago de las obligaciones de la entidad como del resto de sus acreedores, tanto de los intereses, como del capital prestado y otros adeudos. Esta categoría deberá otorgarse a deudores que hayan cumplido oportunamente con sus obligaciones y nada indique que su comportamiento podrá verse negativamente afectado en el futuro.

- 2. Riesgo Potencial (Calificación B-1, B-2)**

Las obligaciones calificadas en este grupo corresponden a clientes cuyos flujos de fondos siguen demostrando la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no a su debido tiempo. Este crédito exhibe tendencias negativas en sus indicadores financieros o en el sector económico en el cual opera.

- 3. Riesgo Deficiente (Calificación C-1, C-2)**

Los créditos comprendidos en esta categoría corresponden a clientes con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional o los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de intereses y el servicio de capital en las condiciones pactadas. Esta situación se refleja en atrasos continuos, cancelaciones parciales y renovaciones sucesivas.

4. Pérdida (Calificación E)

Deben ubicarse en esta categoría los créditos o porción de los mismos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adeudado, que su mantención como activo en los términos pactados no se justifique, bien sea porque los clientes han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuya garantía o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado.

- **Castigo de créditos.** - Se realizará luego de agotar todas las instancias de cobro, créditos con mora mayor a 450 días, se dejará precedente en la central de riesgos y en la zona.
- **Cartera que No Devenga Intereses**

En todos los casos, cuando se califique como crédito vencido, la operación dejará de causar intereses (cartera que no devenga intereses); por lo tanto, no afectarán el estado de resultados hasta que sean efectivamente recaudados.

Provisiones

Se deberán constituir provisiones con cargo al estado de resultados, así:

- **Provisión General**

La Institución deberá constituir como mínimo una provisión general del uno por ciento (1%) sobre el total de la cartera de créditos bruta.

Se podrá constituir una reserva, con cargo a los excedentes, creada por la Asamblea General únicamente para este propósito, esto es, para la protección de la cartera de créditos. Si la entidad no produce excedentes, se deberá constituir la provisión con cargo al estado de resultados. Esta reserva podrá

ser incrementada con cargo al estado de resultados y sólo podrá ser disminuida por decisión de la Asamblea General.

- **Provisión individual**

Sin perjuicio de la provisión general, se deberá mantener en todo tiempo una provisión individual para la protección de sus créditos calificados en categorías de riesgo (B, C, D, E).

Efecto de las garantías sobre las provisiones

Las provisiones son requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones.

Límites

- **Límites de Créditos Vinculados**

De acuerdo al Artículo 72, 73 y 74 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en donde se establece el cupo máximo de operaciones del Grupo el mismo que puede ser máximo el 10% del patrimonio técnico del ejercicio anterior ó el 2% individual.

Las solicitudes de crédito de los vocales de los Consejos de Administración, del Gerente, del Auditor Interno y de los demás empleados y personas vinculadas a la Cooperativa, de acuerdo a la normatividad vigente, serán resueltas por el Consejo de Administración.

Cuando se trate de aprobación de créditos para Directivos, miembros de los Comités y empleados de la Cooperativa, deberán apegarse a los siguientes principios:

1. Que el solicitante no participe en el análisis, discusión o aprobación del crédito.
2. Que el crédito se efectúe en los mismos términos en relación con garantías y determinando la real capacidad de pago exigidas para cualquier otro solicitante.
3. Que no involucre un riesgo mayor que el normal o que presente otros términos y características desfavorables.

- **Límites de Endeudamiento en el Patrimonio**

De acuerdo al Artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, el conjunto de las operaciones del inciso anterior en ningún caso podrá exceder del doscientos por ciento (200%) del patrimonio del sujeto de crédito, salvo que existiesen garantías adecuadas que cubran, en lo que excediese por lo menos el ciento veinte por ciento (120%) del monto de crédito.

- **Límites de Capacidad de Pago de Créditos de Consumo**

De acuerdo al Artículo 1.2 de la Sección II - Elementos de la calificación de activos de riesgo y su clasificación, del Capítulo I, del Título VII de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, el valor de la cuota de créditos de consumo no podrá ser superior al 50% del ingreso neto mensual promedio del deudor y en microempresa el 70% de la liquidez neta mensual.

- **Excepciones**

Las excepciones de la aplicación de las políticas y límites de crédito le corresponden al Gerente General y jefe de negocios, de acuerdo a su nivel de atribuciones y autorizaciones.

Los encajes depositados en Certificados no podrán ser desbloqueados por ningún funcionario de la Cooperativa, se exceptiona la aplicación de esta política única y exclusivamente cuando a requerimiento del cliente manifieste

cancelar su última(s) cuotas de su préstamo que signifique el pago total o parcial del crédito con los valores encajados, principalmente en casos de cartera morosa. En el caso que el socio justifique la existencia de una emergencia, mientras se encuentre vigente una operación de crédito, no vencida, se podrá desbloquear parcialmente el ahorro encaje, previa aprobación por parte de la Gerencia General y/o Jefe de Negocios, de acuerdo a sus niveles de autorización crediticia.

Reestructuración y castigo de créditos

- **Reestructuraciones**

Se entiende por reestructuración de un crédito el mecanismo instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico, que tenga como objeto o efecto, modificar cualquiera de las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de la obligación. Antes de reestructurar un crédito, deberá establecerse razonablemente que el mismo será recuperado bajo las nuevas condiciones.

En todos los casos deberá firmarse un nuevo pagaré por renovación en el contrato o condiciones inicialmente pactadas del crédito. En todo caso, las reestructuraciones deben ser un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de los créditos y no puede convertirse en una práctica generalizada. Para realizar la reestructuración el deudor deberá presentar una solicitud por escrito indicando su deseo de reestructuración y los motivos que le llevaron al retraso.

Acuerdos de Pago

Cuando se incumple el pago inicialmente pactado y se hace necesario reestructurar el crédito en condiciones favorables de pago para el asociado y de adecuada obligación, para lo cual podrán establecerse nuevas condiciones generales de tasa, plazo y garantías, a juicio del respectivo ente de

aprobación. Las reestructuraciones por acuerdos de pago serán aprobadas por la instancia a que corresponda de acuerdo con el tipo de crédito.

Existirá una línea especial de créditos reestructurados en los términos del presente artículo. Los deudores que hayan sido reestructurados por acuerdos de pago originados en atraso de cuotas o dificultad en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias con la Institución, no podrán recibir nuevos créditos de la Institución hasta tanto no hayan cancelado cumplidamente la totalidad del valor reestructurado, siempre y cuando justifique que posee la capacidad y voluntad de pago que le hacen sujeto de crédito.

Calificación de créditos reestructurados

A los créditos reestructurados se les otorgará una calificación de mayor riesgo, dependiendo dicha calificación de las condiciones financieras del deudor, del codeudor, y de sus flujos de ingresos, si fuere el caso, al momento de la reestructuración.

Otras consideraciones de los créditos reestructurados

Adicionalmente sobre estos créditos reestructurados se deberá observar lo siguiente:

1. Efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de reestructuración.
2. En caso de existir garantía real, actualización del avalúo de la misma, siempre que el último avalúo tenga más de un (1) año de haber sido practicado, a fin de establecer su valor de mercado o de realización.
3. Cuando un crédito o contrato reestructurado se ponga en mora, volverá de inmediato a la calificación que tenía antes de la reestructuración si ésta fuere de mayor riesgo, y, en consecuencia, se deberán hacer las provisiones correspondientes y suspender la causación de intereses en el estado de resultados y otros conceptos cuando fuere del caso.

Castigo de créditos

La Institución presentará una relación de los castigos de cartera de créditos que hayan sido debidamente aprobados por el Consejo de Administración y en capítulo aparte, los castigos autorizados a Representante Legal, miembros del Consejo de Administración.

Se castigarán las operaciones de crédito que superen 720 días de cartera en mora en las operaciones de crédito de consumo y 180 días en microcrédito, para lo cual se debe realizar un análisis de la capacidad de pago de cada socio, instrumentado las acciones pertinentes de cobranza judicial y extrajudicial y la cartera se haya provisionado al 100%.

El cupo máximo de castigo de cartera será del 1.5% de la cartera al cierre del periodo.

Re liquidación o reprogramación

Se entiende por re liquidación la posibilidad que tiene el asociado de efectuar un abono considerable a un crédito, con el fin de disminuir cuota mensual y conservar el mismo plazo o disminuir plazo conservando el valor de la cuota mensual.

Dación en Pago

Por medio de este mecanismo de arreglo, el deudor y/o codeudor, ofrece un bien mueble y/o inmueble de su propiedad o de un tercero, con el objeto de cancelar la totalidad o parte de una o varias obligaciones.

Instancias de Aprobación

Para estudiar y aprobar las solicitudes de crédito, la Institución dispondrá de las siguientes instancias:

1. Asistente de Crédito

El Asistente de Crédito aprobará todas las operaciones de crédito, independientemente del sujeto, destino y producto, hasta USD 500.

2. Oficial de Crédito

El Oficial de Crédito aprobará todas las operaciones de crédito, independientemente del sujeto, destino y producto, hasta USD 2000.

3. Jefe de Crédito

La Jefatura de Crédito aprobará todas las operaciones de crédito, independientemente del sujeto, destino y producto, hasta USD 10000, ó el riesgo acumulado del solicitante supere la cantidad mencionada, sea en dos operaciones.

4. Comité de Crédito

El Comité estará conformado por los siguientes miembros, Gerente general, Oficial de crédito, un delegado por el Consejo de Administración.

El Comité de Crédito ratificará las operaciones concedidas en la semana, de acuerdo a los niveles de atribución otorgados en la presente política y conocerá y aprobará, antes del desembolso las operaciones que superen USD 10000 hasta USD 20000.

5. Gerencia General

El gerente general será responsable de aprobación de operaciones nuevas y renovaciones de préstamos directos y contingentes.

Características de los Microcréditos

- **Beneficiario**

Microempresarios, socios de la Cooperativa, cuya fuente de ingresos sea alguna actividad productiva: comercio, servicios, agricultura, pequeña industria y artesanía.

- **Edad**

Mínimo 18 años, hasta 65 años

- **Encaje**

Para microcrédito el encaje establecido es el 8% del monto del crédito, se debe considerar el número de operaciones vigentes para el cálculo.

- **Fuente de pago**

Giro del negocio

Tiempo de experiencia mínimo de 6 meses en la actividad.

- **Destino**

Financiamiento de microempresas: en actividades comerciales, producción, servicios, pequeña industria, agropecuarias y artesanía, para capital de trabajo, ganadería.

- **Monto**

Hasta USD 20.000

- **Plazos máximos**

En minorista hasta 18 meses, en acumulación simple hasta 30 meses, en acumulación ampliada hasta 36 meses, dependiendo de la capacidad de pago del beneficiario y disponibilidad de fondeo de la Cooperativa.

- **Capacidad de pago**

En función de los ingresos provenientes del giro del negocio de la microempresa más otros ingresos debidamente justificados.

- **Calificación buró de Crédito**

En casos debidamente justificados, se acepta calificación B con recibo del último pago y calificación C con certificado menor a 30 días de su emisión.

- **Forma de pago**

Mensual, Bimensual o Trimestral

- **Tipos de amortización**

Cuotas fijas.

- **Garantía**

Quirografaria, Hipotecaria

- **Cobertura de Hipoteca**

El valor del bien deberá superar el 140% del valor del crédito.

- **Tasa de interés**

Definida por el Consejo de Administración y comunicado por la Gerencia General, el mismo que será la permitida por la ley en el segmento de microempresa.

- **Inspección**

En todos los casos se realizará la inspección a la microempresa, y si es posible a la vivienda del socio (a).

- **Perfil del garante:**

Para ser garante requiere poseer un bien inmueble, demostrar solvencia y tener calificación A ó B en el Buró de Crédito, o tener una microempresa establecida o trabaje en relación de dependencia y presente documento justificado.

CONCLUSIONES

1. Existe un deficiente análisis de riesgo crediticio, lo cual se constata con un índice de morosidad de cartera vencida del 9,98% en el año 2018, generado por un inadecuado proceso crediticio que involucra la liquidez de la institución financiera.
2. Se pudo evidenciar la necesidad de implementar un manual de control interno en área de cartera vencida, una vez que se ha aplicado las encuestas y entrevistas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., a los usuarios y habitantes de la parroquia San Luis de Pambil, mediante las cuales se justifica la necesidad de mejorar las operaciones crediticias de la entidad.
3. El control de riesgo crediticio no es el adecuado, debido a que no existe un manual de control interno en área de cartera vencida para determinar falencias de cobranza y generar un control del otorgamiento crediticio, que permita tomar decisiones efectivas.

RECOMENDACIONES

1. Orientar los procesos y procedimientos a la disminución del nivel de riesgo crediticio, estableciendo adecuadamente las políticas y procesos en el manual propuesto, que implique un análisis efectivo de control interno crediticio de la cartera vencida.
2. Efectuar un seguimiento minucioso de los créditos concedidos para su recuperación efectiva, estableciendo rigurosos y estrictos procesos de otorgamiento crediticio, mediante un efectivo análisis financiero de forma oportuna basándose en la capacidad de pago considerando los ingresos y los egresos que realiza las personas involucradas para adquirir un crédito dentro de un periodo determinado de tiempo.
3. Aplicar el manual de control interno en área de cartera vencida para determinar falencias de cobranza, mismo que está orientado al control interno del otorgamiento de créditos, cuya finalidad está dirigida a disminuir el nivel de riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. mediante la toma de decisiones adecuadas tanto por la administración de la misma como del personal presente en el área de crédito, mejorando la rentabilidad y liquidez de la misma.

BIBLIOGRAFÍA

- Aibar Ortiz, M. J. (2017). Finanzas personales: planificación, control y gestión. Barcelona: SGT.
- Albisetti, R. (2018). Finanza Empresarial. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Albisetti, R. (2018). Finanza empresarial: Estrategia, mercados y negocios estructurados. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Azofra Vegas, F. (2015). La Hipoteca Flotante. Madrid: Dykinson.
- Azogue Azogue, W. S. (29 de Septiembre de 2014). El análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad del segmento de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., de la ciudad de Salcedo, año 2013. Ambato, Tungurahua, Ecuador: UTA.
- Barquero, M. (2013). Manual Práctico de Control Interno teoría y aplicación práctica. Barcelona: PROFIT.
- Blanco Mendialdua, A. (2015). Gestión de Entidades Financieras Un enfoque práctico de la gestión bancaria actual. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Blanco Mendialdua, A. (2015). Gestión de Entidades Financieras un enfoque práctico de la gestión bancaria actual. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Caballo Trebol, Á. (2013). Medición de Riesgo de Crédito. Madrid: Biblioteca Comillas.
- Cabay Huebla, M. L., & Quezada Merchán, A. M. (2010). trabajo desarrollado por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo que tiene por nombre "Propuesta de un manual de control interno para el manejo y recuperación de cartera en la cooperativa de ahorro y crédito Palora Ltda, sucursal Huamboya del cantón. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: ESPOCH.
- Cardozo Cuenca, H. (2015). Contabilidad de entidades de economía solidaria bajo NIF para PyME . Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Carpio, C., & Juank, D. (10 de Septiembre de 2011). Propuesta de un manual de control interno para el área de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Cumbeñita Ltda. Cuenca, Azuay, Ecuador: UPS.

- Chorro, M. (2010). Financiamiento a la inversión de las pequeñas y medianas empresas. Chile: Caecid.
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (12 de Septiembre de 2014). Código Orgánico Monetario y Financiero. Quito, Pichincha, Ecuador: Asamblea Nacional.
- Ehrhardt, M., & Brigham, E. (2014). Finanzas Corporativas. Florida: CENGAJE.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). Administración de riesgos ERM y la auditoría interna. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). Administración de Riesgos ERM y la auditoría interna. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). Control interno y fraudes Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fabozzi, F., Modigliani, F., & Ferri, M. (2011). Mercados e Instituciones Financieras. México: Prentice Hall- Inc.
- Fierro Martínez, Á. M. (2015). Contabilidad de activos con enfoque NIIF para pymes. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fonseca Luna, O. (2011). Sistemas de Control Interno para Organizaciones. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control.
- Fonseca Luna, O. (2014). Auditoría Gubernamental Moderna. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control.
- García Espinosa, R. L. (17 de Octubre de 2015). Elaboración de un Manual de Control Interno para las Cuentas por Cobrar de la Compañía Energy Travel Cía. Ltda. Quito, Pichincha, Ecuador: UTE.
- García Olalla, M., & Martínez García, F. (2018). Manual del asesor financiero. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Gómez Cáceres, D., & Marqués Zornoza, F. (2016). La Banca en el Comercio Internacional. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- González Salgado, O., & García Nava, J. (2014). Aprenda a cuidar su dinero. México: Grupo Editorial Patria.

- González Salgado, O., & García Nava, J. A. (2014). Aprenda a cuidar su dinero. México: Grupo Editorial Patria.
- Haro de Rosario, A., & Rosario Díaz, J. (2017). Gestión Financiera. Almería : EDUAL.
- Herrera Amán, A. K. (Abril de 2016). Diseño de una Guía de Control Interno para el Procedimiento de Recuperación de la Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander. Ambato, Tungurahua, Ecuador: PUCE.
- Hurtado, J. (2012). Como mejorar su crédito. Bloomington: authot house.
- Mantilla, S. A. (2013). Auditoría de Control Interno. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mendoza Roca, C., & Ortiz Tovar, O. (2016). Contabilidad financiera para contaduría y administración. Barranquilla: Ecoe Ediciones.
- Míguez Carrasco, G. K. (10 de Abril de 2018). Modelo de gestión de cartera crediticia para minimizar el riesgo financiero en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., en el Cantón Riobamba, Provincia De Chimborazo, período 2017. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: SPOCH.
- Morales Catro, J. A., & Arturo, M. C. (2014). Crédito y cobranza. México: Grupo Editorial Patria.
- Mota, R. (2015). La Nueva Economía. Washintong: Xlibris.
- Muñiz Muñiz, W. G., & Mora Reyes, W. K. (Septiembre de 2017). Propuesta de Control Interno para Cuentas por Cobrar en la Empresa Promocharters. Guayaquil, Guayas, Ecuador: UG.
- Pita Palma, J. J. (19 de Junio de 2015). Manual de Control Interno Contable para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, del cantón la Libertad, provincia Santa Elena, año 2015". La Libertad, Santa Elena, Ecuador: UPSE.
- Pungaña Collay, X. G. (22 de Febrero de 2018). Evaluación al Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., Matriz Guaranda, provincia de Bolívar; periodo 2016. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: ESPOCH.

- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (1 de Junio de 2018). Ministerio Coordinador de Desarrollo Social. Quito, Pichincha, Ecuador: Constitución de la República del Ecuador.
- Ruza, C., & Cuerbera, P. (2013). El Riesgo de Crédito en Perspectiva. Madrid: UNED.
- Scott Doyle, M., & Bruce, F. (2017). Éxito Comercial Prácticas Administrativas y contextos culturales. Boston: CENGAJE.
- Simbaña Condor, M. J., & Vásconez Vásconez, T. A. (8 de Mayo de 2015). Diseño de un mecanismo para la calificación de crédito que garantice la recuperación de la cartera de la cooperativa de ahorro y crédito General Angel Flores Ltda, en la ciudad de Quito. Quito, Pichincha, Ecuador: UPS.
- Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria. (25 de Julio de 2015). Obtenido de SEPS: <http://www.seps.gob.ec/noticia?conoce-la-eps>
- T, H., L, S., & Ohn, E. (2010). Introducción a la Contabilidad Financiera. México: Pearson Educación.
- Vargas Intriago, A. M. (Julio de 2017). Evaluación del control interno y gestión de cartera al departamento de crédito- cobranzas de la empresa Nueva Distribuidora TMM de la ciudad de Santo Domingo. Santo Domingo, Ecuador: UNIANDES.
- Vinueza Piedra, T. A., & Falcones Alvarez, J. M. (2012). Diseño de Manual Gestión de Crédito y cobranzas de Cartera Vencida de la Cooperativa de ahorro Cooprogreso Ltda. Guayaquil, Guayas, Ecuador: ULVR.
- Westley, G., & Branch, B. (2011). Desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina. Washington: IDB Bookstore.

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma

Tiempo Actividad	2018											
	Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Matricula	—											
Elaboración página preliminar		—										
Capítulo I			—									
Revisión I				—								
Capítulo II					—							
Capítulo III						—						
Capítulo IV							—					
Revisión de capítulos								—				
Anillado									—			
Exposición										—		

Elaborado por: Gómez J.

Anexo 2. Recursos

Recurso Humano Cooperativa:

Gerente, subgerente, Contador, Jefe de Crédito, Jefe de Área, cliente

Recursos Materiales:

Regla, bolígrafo, cuaderno, lápiz, borrador, resma papel

Recursos Técnicos:

Diccionario, guía metodológica, científica.

Recursos Tecnológicos:

Laptop, impresora, internet, pen drive.

Anexo 3. Presupuesto

Descripción	Monto
Internet	\$70,00
Suministros de Oficina	\$50,00
Copias y escaneo	\$20,00
Impresiones	\$70,00
Movilización	\$200,00
Anillados y empastados	\$90,00
Egresos totales	\$500,00

Elaborado por: Gómez, J.

**Anexo 4. Formato encuesta realizada al personal operativo de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.**

Objetivo: Identificar los factores que originan el riesgo de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

1. ¿De los siguientes tipos de cartera, señale en cuál de ellos representa mayor riesgo de crédito para la institución financiera?

Consumo ()

Microempresarial ()

Vivienda ()

2. ¿Qué variables identifica el comité de crédito para analizar un crédito?

Ingresos y capacidad de pago ()

Condiciones y garantías ()

Central de riesgos ()

3. ¿En la cartera de microcréditos, cuál de las siguientes garantías son mayormente aplicadas?

Quirografaria ()

Hipotecaria ()

4. ¿En cuál de los siguientes niveles de concentración de crédito tiene mayor control la entidad financiera?

Tipo de cartera ()

Tipo de actividad ()

Zona geográfica ()

5. ¿En el proceso de concesión de crédito, cuál de los parámetros se considera para el análisis de la capacidad de pago?

Aprobación del crédito en función
del historial crediticio ()

Aprobación del crédito en función
del ingreso ()

6. ¿Señale el efecto principal que posee la institución a causa de la morosidad?

Problemas legales judiciales con los clientes () Costos operativos de cobranza ()

Incremento en provisión para los créditos ()

7. ¿De las siguientes razones cual influye en la rentabilidad de la institución financiera?

Incumplimiento de los socios en los pagos () Mala adjudicación de créditos ()
Nuevas Cooperativas ()

8. ¿En qué medida considera usted que el riesgo crediticio influye en la rentabilidad de la institución financiera?

Elevado () Moderado ()

9. ¿Actualmente qué porcentaje de morosidad tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.?

1%-5% () 7%-8% ()

5%-7% () 8%-10% ()

10. ¿Conoce usted, si en comparación con el año 2017 el nivel de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. ha tenido variación?

Subió () Normal ()

Bajo ()

Porque ()

11.¿Como considera usted el modelo crediticio que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.?

Analítico ()

Controlador ()

Eficiente ()

12.¿Usted como funcionario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. ofrecería créditos con altos niveles de riesgos a sus clientes?

Si ()

No ()

13.¿Cuál es el monto del crédito que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. ofrece a sus socios con un nivel de riesgo alto?

100-500 ()

2001-3000 ()

501-1000 ()

3001-4000 ()

1001-2000 ()

14.¿Señale la principal razón por la que usted no consideraría apropiado otorgar un crédito?

Sin empleo ()

Sin garantías de respaldo ()

Calificación crediticia baja ()

15.Actualmente se realiza un seguimiento sobre el historial de crédito antes de otorgárselo a los socios

Si ()

No ()

16. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. cuenta con un manual de control interno de la cartera de crédito?

Si ()

No ()

17. ¿Usted se rige al reglamento para otorgar los créditos a los socios?

Si ()

A veces ()

No ()

18. ¿Se registran todos los datos de los socios que adquieren un crédito a través de una base de datos?

Si ()

A veces ()

No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5. Formato encuesta realizada a la población en general y a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

Objetivo: Conocer las opiniones de los socios a cerca del proceso de recuperación y de las razones del incumplimiento o retraso de la obligación crediticia.

15. ¿Usted es socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.?

Si ()

No ()

16. ¿Cuánto tiempo es socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.?

De 1 a 3 años ()

De 8 a 11 años ()

De 4 a 7 años ()

Mas de 12 años ()

17. ¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. le brinda seguridad económica?

Si ()

No ()

18. ¿Ha sido beneficiario de algún crédito en una cooperativa?

Si ()

No ()

19. ¿Cuáles fueron las razones que le impulsaron a realizar un crédito en una Cooperativa?

Crecimiento del negocio ()

Educación ()

Aumento en la producción ()

Otras ()

20. ¿Cree usted que la documentación solicitada para la emisión créditos es la correcta?

Si ()

No ()

21. ¿Cuándo usted adquiere un crédito le explican las condiciones de pago?

Si ()

No ()

22. ¿Cuál es el tipo de crédito que más ha utilizado para solventar sus necesidades?

Microcréditos ()

Préstamos estudiantiles ()

Consumo ()

Préstamos emergentes ()

23. Considera que el proceso para acceder un crédito es:

Rápido ()

Complejo ()

Óptimo ()

24. ¿Cree que el departamento de créditos realiza una adecuada evaluación a las personas que van a ser beneficiarias del préstamo?

Si ()

No ()

25. ¿Alguna vez se ha retrasado con el pago de la cuota de su crédito?

Si ()

No ()

26. ¿Cuáles fueron los motivos que hicieron que se retrase en el pago?

Deudas en otras instituciones financieras ()

Administración inadecuada del dinero ()

Gastos imprevistos ()

Falta de capital ()

27. ¿Qué medios utiliza la cooperativa para informarle que se acerque a cancelar una cuota vencida?

Llamadas telefónicas ()

Notificaciones ()

Mensajes de texto ()

Otros ()

28. ¿Del crédito adquirido en una cooperativa alguna vez constó en el buró de crédito con calificación vencida?

Si ()

No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**Anexo 6. Formato entrevista realizada al personal administrativo de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.**

1) ¿Existe un manual de control interno para el área de cartera vencida?

.....
.....
.....

2) ¿Cree usted que un manual de control interno para el área de cartera vencida puede lograr eficiencia en la gestión financiera?

.....
.....
.....

3) ¿Qué gestión está realizando la institución para enfrentar el alto índice de morosidad?

.....
.....
.....

4) ¿Considera que deben mejorarse las políticas de crédito y cobranzas en la cooperativa?

.....
.....
.....

5) ¿Cuál es el índice de morosidad?

.....
.....
.....

6) ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. es eficiente en la gestión de crédito y cobranzas?

.....
.....
.....

7) ¿Cuentan con información suficiente que permita analizar el historial crediticio de los socios?

.....
.....
.....

8) ¿Los procedimientos que se aplica en el área de cobranzas son los indicados para la recuperación de cartera?

.....
.....
.....

9) ¿Cuáles considera usted que son las razones por las que se genera cartera vencida?

.....
.....
.....

10) ¿Cuáles son los problemas que puede tener la institución si sobre pasa los índices de morosidad de los establecidos por la entidad reguladora?

.....
.....
.....

11) ¿Cómo se les informa a los socios cuando se encuentran en estado de morosidad?

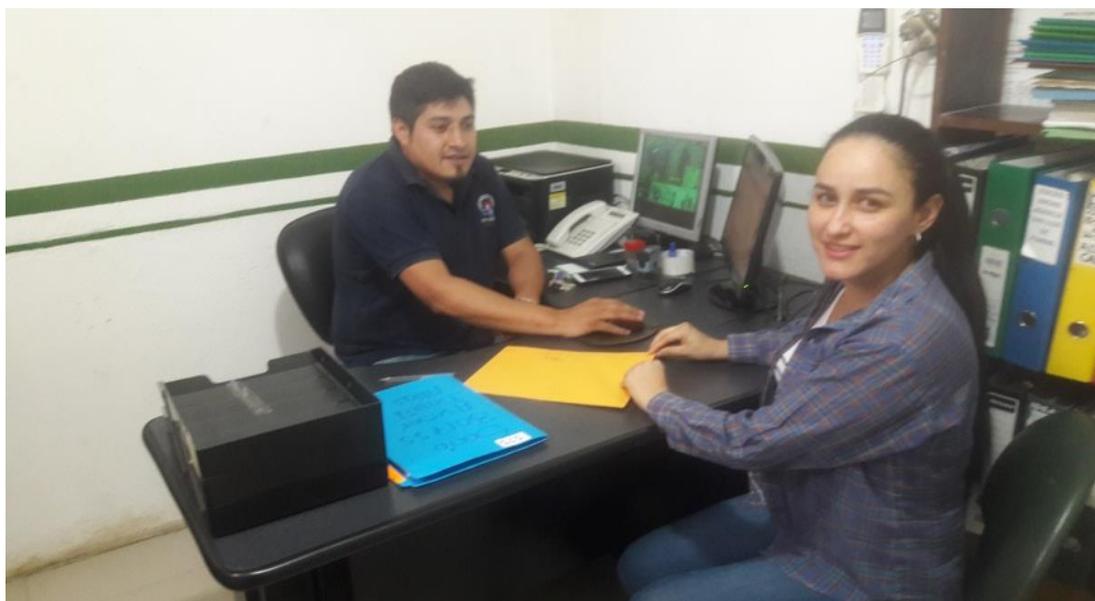
.....
.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 7. Evidencias fotográficas



Reunión para entrega de información sobre la Cooperativa Salinas



Reunión de entrega de información



Factura: 001-001-000027833



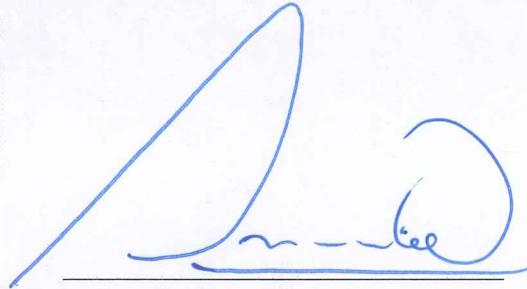
20190901070D00265

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901070D00265

Ante mí, NOTARIO(A) ANGEL DE LA CRUZ NAVAS TINOCO de la NOTARÍA SEPTUAGESIMA , comparece(n) JESSICA NATALY GOMEZ LOPEZ portador(a) de CÉDULA 1206273862 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUARANDA, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 29 DE MARZO DEL 2019, (9:44).


JESSICA NATALY GOMEZ LOPEZ
CÉDULA: 1206273862





NOTARIO(A) ANGEL DE LA CRUZ NAVAS TINOCO
NOTARÍA SEPTUAGESIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

NOTARIO SEPTUAGESIMO
DEL CANTON GUAYAQUIL
LXX



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Jessica Nataly Gómez López**, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "**PROPUESTA DE MANUAL DE CONTROL INTERNO EN ÁREA DE CARTERA VENCIDA PARA DETERMINAR FALENCIAS DE COBRANZA, DE LA COOPERATIVA SALINAS LIMITADA.**", de la modalidad de Contabilidad y Auditoría realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Jessica Nataly Gómez López


Firma

NOTARIO SEPTUAGESIMO
DEL CANTON GUAYAQUIL
LXX



AB ANGEL NAVAS TINOCO

No. de cedula: 1206273862

**ESPACIO
EN
BLANCO**

**ESPACIO
EN
BLANCO**



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 1206273862

Nombres del ciudadano: GOMEZ LOPEZ JESSICA NATALY

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/BOLIVAR/LAS NAVES/LAS NAVES

Fecha de nacimiento: 13 DE MARZO DE 1987

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: GOMEZ GAVILANEZ LEONCIO EMITERIO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: LOPEZ BONILLA JULIA ENRIQUETA

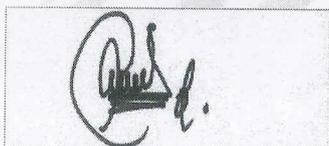
Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 25 DE FEBRERO DE 2019

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 29 DE MARZO DE 2019

Emisor: MARISELA KATHERINE AGUILERA MEDRANDA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 70 - GUAYAS - GUAYAQUIL



NOTARIO SEPTUAGESIMO
DEL CANTÓN GUAYAQUIL
LXX



4R ANGEI NAVAS TINOCO

N° de certificado: 196-210-90656



196-210-90656

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



CÉDULA DE
CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
GOMEZ LOPEZ
JESSICA NATALY
LUGAR DE NACIMIENTO
BOLIVAR
LAS NAVES
LAS NAVES
FECHA DE NACIMIENTO: 1987-03-13
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO MUJER
ESTADO CIVIL SOLTERO

No. 120627386-2




INSTRUCCIÓN
SUPERIOR

PROFESIÓN / OCUPACIÓN
ESTUDIANTE

V2343V4222

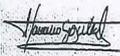
APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
GOMEZ GAVILANEZ LEONCIO EMILIO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
LOPEZ BONILLA JULIA ENRIQUETA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
QUINSALEOMA
2019-02-25

FECHA DE EXPIRACIÓN
2029-02-25

1614 18 11 1204 27 235




DIRECTOR GENERAL

FIRMA DEL CEDULADO



000744089

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
24 - MARZO - 2019

0003 F JUNTA No.
0003 - 102 CERTIFICADO No.
1206273862 CEDULA No.

GOMEZ LOPEZ JESSICA NATALY
APELLIDOS Y NOMBRES

1206273862

PROVINCIA: BOLIVAR
CANTÓN: GUARANDA
CIRCUNSCRIPCIÓN:
PARROQUIA: SAN LUIS DE PAMBIL
ZONA: 1





ELECCIONES SECCIONALES Y CPCCS

2019

CIUDADANÍA

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL PROCESO ELECTORAL 2019

Teresa Garcia
F. PRESIDENTA E DE LA JURV

 DOY FE: De conformidad al Art. 18 numeral 5 de la Ley Notarial, doy fe que la (s) fotocopia(s) que antecede(n) es (son) igual(es) al(los) documento(s) original(es) que corresponde(n) a y que me fue exhibido en _____ foja(s) útil(es), conservando una copia de ellas en el Libro de Diligencia. - GUAYAQUIL.

NOTARIO SEPTUAGESIMO DEL CANTON GUAYAQUIL LXX



AB. ANGEL NAVAS TINOCO
NOTARIO SEPTUAGESIMO DE GUAYAQUIL

AB ANGEL NAVAS TINOCO

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

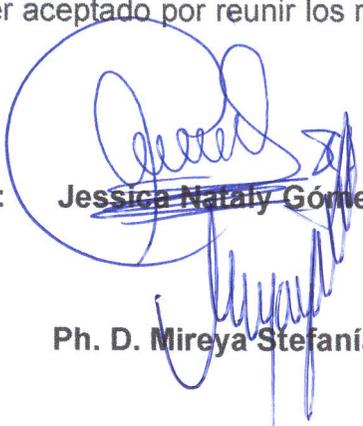
CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **PROPUESTA DE MANUAL DE CONTROL INTERNO EN ÁREA DE CARTERA VENCIDA PARA DETERMINAR FALENCIAS DE COBRANZA, DE LA COOPERATIVA SALINAS LIMITADA**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo mejorar el control sobre la gestión de las cobranzas para disminuir la cartera vencida en la Cooperativa Salinas Ltda., durante el 2018?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:  **Jessica Nataly Gómez López**

Tutora: **Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado**

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Añade *Luis Alberto Añade*

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT



Firma